BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RS Queen Latifa

Pada tahun 1987 pasangan suami istri Syaifudin, SPd. M.Kes dan Siti Purwani S.SiT mendirikan Bidan Praktek Swasta (BPS) kemudian pada tahun 2001 BPS Siti Purwani berkembang menjadi Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB) 24 dengan nama BPRB Queen Latifa. Pada tahun 2009 BPRB berkembang menjadi Rumah Sakit Umum Queen Latifa dengan ijin operasional RS tanggal 31 Desember 2009 dengan nomor 503/4838/DKS/2009 dan telah diperbarui dengan nomor 503/516/506/DKS/2015. Rumah Sakit Queen Latifa berada di Jalan Siliwangi Ringroad Barat No. 118 Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta.

a. Visi dan Misi RS Queen Latifa:

1) Visi

Menjadi Rumah Sakit yang terakreditasi Paripurna dan disukai oleh pelanggan.

2) Misi

a) Memberikan pelayanan kesehatan secara profesional, berkualitas, dan terpercaya dengan prinsip continous improment

b) Menyelenggarakan layananan rumah sakit yang bersifat kekeluargaan dan bertanggung jawab dengan strategi lean management

c) Merealisasikan rumah sakit unggulan

d) Benchmarking ke rumah sakit yang lebih baik dan berprestasi.

b. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan di RS Queen Latifa

1) Pelayanan

a) Rawat Jalan

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

b) Rawat Inap
c) Persalinan
d) Bedah Sentral
e) Intensive care unit
f) Penunjang medis

2) Fasilitas layanan medik rawat jalan
a) UGD 24 jam
b) Klinik dokter umum
c) Klinik dokter gigi umum
d) Poliklinik bedah umum
e) Poliklinik kandungan
f) Poliklinik penyakit dalam
g) Poliklinik rehab medic
h) Poliklinik penyakit anak
i) Poliklinik penyakit syaraf
j) Poliklinik penyakit mata
k) Poliklinik penyakit THT
l) Poliklinik penyakit kulit dan kelamin
m) Poliklinik spesialis gigi perio
n) Khitan
o) Klinik fisioterapi
p) Medical check up
q) Home care

3) Penunjang medik
a) Radiologi
b) Laboratorium klinik
c) Farmasi
d) USG
e) EKG
f) CTG
g) Konsultasi gizi

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

h) Konsultasi obat

Di RSU Queen Latifa terdapat layanan pendaftaran perjanjian untuk pasien yang akan berobat dengan mendaftarkan diri memakai whatsapp. Pasien cukup mengirim pesan dengan format yang telah disediakan pihak rumah sakit. Format pendaftaran yang disediakan oleh rs **nama pasien/alamat/pasien baru, pasien lama/poli/jam poli/sertakan foto bpjs.** Pendaftaran perjanjian menggunakan whatsapp sudah berjalan selama satu tahun.

B. Hasil

1. Presentase Kepuasan Pasien Pendaftaran Perjanjian Pasien Rawat Jalan

Untuk penilitian tersebut pasien akan dinyatakan puas apabila skor total pengisian kuisioner >25, dan akan dibandingkan dengan data respontime yang akan dinyatakan puas apabila respon balasan whatsapp pihak RSU Queen Latifa kepada pasien pendaftaran <15 menit.

a. Karakteristik Responden

Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik

No.	Karakteristik	Frekuensi	Presentase
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki – Laki	43	35,8
	b. Perempuan	77	64,2
2.	Umur		
	a. 21 – 30 tahun	30	28,3
	b. 31 – 40 tahun	24	16,7
	c. 41 – 50 tahun	66	55,0
3.	Pendidikan		
	a. SD	11	9,2
	b. SMP	10	8,3
	c. SMA	63	52,5
	d. Perguruan Tinggi	36	30,0
4.	Pekerjaan		
	a. PNS / TNI	8	6,7
	b. Pegawai Swasta	36	30,0
	c. Buruh	6	5,0
	d. Petani	2	1,7
	e. Tidak Bekerja	68	56,7

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Jumlah	120	100 %

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa :

1) Ditinjau dari jenis kelamin, lebih banyak perempuan, yaitu sebanyak 77 responden dengan persentase 64,2%
2) Ditinjau dari umur, lebih banyak 41 - 50 tahun dengan jumlah 66 responden dengan persentase 55,0%
3) Ditinjau dari segi pendidikan, lebih banyak SMA dengan jumlah 63 responden dngan persentase 52,5%
4) Ditinjau dari segi pekerjaan, lebih banyak tidak bekerja dengan jumlah 68 responden dengan persentase 56,7%

b. Uji Univariat

Tabel 4. 2 Pendaftaran Perjanjian Rawat Jalan

	Frekuensi	**Presentase**
Puas	95	79,2
Tidak Puas	25	20,8
Total	120	100%

Berdasarkan tabel 4.3 pendaftaran perjanjian rawat jalan yang dilakukan dengan whatsapp dapat dikatakan puas dengan pesentase 79,2% dinyatakan puas karena respon pihak rumah sakit yang dibalas dengan kurun waktu <15 menit kepada pasien pendaftaran perjanjian rawat jalan.

Tabel 4. 3 Pelayanan Pendaftaran Pasien Perjanjian Rawat Jalan

	Frekuensi	**Presentase**
Puas	111	92,5
Tidak Puas	9	7,5
Total	120	100%

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI PERPUSTAKAAN YOGYAKARTA

Berdasarkan tabel 4.4 pelayanan pendaftaran pasien perjanjian rawat jalan dapat dinyatakan puas dengan presentase 92,5 sesuai dengan 5 dimensi mutu pelayanan yang terdapat didalam kuisioner.

c. Uji Bivariat

Tabel 4. 4 Tabulasi Pendaftaran Perjanjian Rawat Jalan dan Pelayanan

			Pelayanan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pendaftaran Perjanjian Rawat Jalan	Puas	perhitungan	91	4	95
		% dr total	75,8%	3,3%	79,2 %
	Tidak Puas	perhitungan	20	5	25
		% dr total	16,7%	4,2%	20,8 %
Total		perhitungan	111	9	120
		% dr total	92,5%	7,5%	100,0 %

ariat adalah uji silang pendaftaran perjanjian rawat jalan dengan pelayanan pendaftaran perjanjian rawat jalan dengan hasil total pasien yang puas dengan pendaftaran dan pelayanan pendaftaran perjanjian sebanyak 95 pasien dan pasien yang tidak puas sebanyak 25 pasien.

Terdapat keterkaitan tinggi rendahnya kepuasan pasien pendaftaran perjanjian rawat jalan dengan respon balasan whatsapp pihak rumah sakit kepada pasien. Untuk meyakinkan kesimplan tersebut harus dilakukan uji statistik.

Tabel 4. 5 Tabulasi Silang Pendaftaran Menurut Jenis Kelamin

			Pendaftaran Perjanjian Rawat Jalan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	Count	34	9	43
		% of Total	28.3%	7.5%	35.8%
	Perempuan	Count	61	16	77
		% of Total	50.8%	13.3%	64.2%
Total		Count	95	25	120

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

	% of Total	79.2%	20.8%	100.0%

Jika dilihat dari jenis kelamin pada tabulasi silang pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan, jenis kelamin laki – laki dari 120 responden terdapat 43 pasien laki – laki dan dinyatakan 34 pasien merasa puas dan 9 lainnya menyatakan tidak puas. Untuk jenis kelamin perempuan terdapat total 77 pasien yang menjadi responden 61 menyatakan puas terhadap pelayanan dan pendaftaran perjanjian di RSU Queen Latifa dan 16 menyatakan tidak puas.

Dengan total keseluruhan 95 pasien menyatakan puas dan 25 pasien menyatakan tidak puas dilihat dari tabulasi silang jenis kelamin dengan presentase 79,2% menyatakan puas dan 20,8% menyatakan tidak puas.

Tabel 4. 6 Tabulasi Silang Pelayanan Menurut Jenis Kelamin

			Pelayanan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	Count	40	3	43
		% of Total	33.3%	2.5%	35.8%
	Perempuan	Count	71	6	77
		% of Total	59.2%	5.0%	64.2%
Total		Count	111	9	120
		% of Total	92.5%	7.5%	100.0%

Jika dilihat dari jenis kelamin pada tabulasi silang pelayanan pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan, jenis kelamin laki – laki dari 120 responden terdapat 43 pasien laki – laki dan dinyatakan 40 pasien merasa puas dan 3 lainnya menyatakan tidak puas dengan pelayanan pendaftaran perjanjian.

Untuk jenis kelamin perempuan terdapat total 77 pasien yang menjadi responden 71 menyatakan puas terhadap pelayanan dan pendaftaran perjanjian di RSU Queen Latifa dan 6 pasien lainnya menyatakan tidak puas.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Dengan total keseluruhan 111 pasien menyatakan puas dan 9 pasien menyatakan tidak puas dilihat dari tabulasi silang pelayanan pendaftaran perjanjian menurut jenis kelamin dengan presentase 92,5% menyatakan puas dan 7,5% menyatakan tidak puas.

Tabel 4. 7 Tabulasi Silang Pendaftaran Menurut Pekerjaan

			Pendaftaran Perjanjian Rawat Jalan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pekerjaan	PNS/TNI	Count	7	1	8
		% of Total	5.8%	0.8%	6.7%
	Pegawai Swasta	Count	31	5	36
		% of Total	25.8%	4.2%	30.0%
	Buruh	Count	4	2	6
		% of Total	3.3%	1.7%	5.0%
	Petani	Count	1	1	2
		% of Total	0.8%	0.8%	1.7%
	Tidak Bekerja	Count	52	16	68
		% of Total	43.3%	13.3%	56.7%
Total		Count	95	25	120
		% of Total	79.2%	20.8%	100.0%

Dilihat dari jenis pekerjaannya pada tabulasi silang pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan, pasien yang bekerja sebagai PNS/TNI sebanyak 8 pasien yang 7 diantaranya menyatakan puas dengan respon pendaftaran perjanjian rawat jalan dan 1 orang menyatakan ketidak puasannya.

Untuk pasien yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 36 pasien yang diantaranya 31 pasien menyatakan puas dan 5 sisanya menyatakan tidak puas dengan respon pendaftaran perjanjian. Pasien yang bekerja sebagai buruh terdapat 6 pasien yang 4 diantaranya menyatakan puas dan 2 sisanya menyatakan tidak puas untuk respon pendaftaran perjanjian.

Dilihat dari jenis pekerjaan petani dengan total 2 pasien terdapat 1 pasien menyatakan puas dan 1 sisanya menyatakan ketidak puasannya dalam respon pendaftaran perjanjian rawat jalan. Untuk pasien yang tidak bekerja dengan total 68 pasien

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

diantaranya 52 pasien menyatakan puas dan 16 sisanya menyatakan tidak puas atas respon pendaftaran pasien rawat jalan.

Dengan total keseluruhan 95 pasien menyatakan puas dan 25 pasien menyatakan tidak puas dilihat dari tabulasi silang menurut jenis pekerjaan atas respon pendaftaran perjanjian rawat jalan di RSU Queen Latifa dengan presentase 79,2% menyatakan puas dan 20,8% menyatakan tidak puas.

Tabel 4. 8 Tabulasi Silang Pelayanan Menurut Pekerjaan

			Pelayanan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pekerjaan	PNS/TNI	Count	8	0	8
		% of Total	6.7%	0.0%	6.7%
	Pegawai Swasta	Count	35	1	36
		% of Total	29.2%	0.8%	30.0%
	Buruh	Count	6	0	6
		% of Total	5.0%	0.0%	5.0%
	Petani	Count	2	0	2
		% of Total	1.7%	0.0%	1.7%
	Tidak Bekerja	Count	60	8	68
		% of Total	50.0%	6.7%	56.7%
Total		Count	111	9	120
		% of Total	92.5%	7.5%	100.0%

e

nis pekerjaannya pada tabulasi silang pelayanan pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan, pasien yang bekerja sebagai PNS/TNI sebanyak 8 pasien yang seluruhnya menyatakan rasa puasnya terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

Untuk pasien yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 36 pasien yang diantaranya 35 pasien menyatakan puas dan 1 pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan pendaftaran perjanjian. Pasien yang bekerja sebagai buruh terdapat 6 pasien yang seluruhnya menyatakan puas dengan pelayanan pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan.

Dilihat dari jenis pekerjaan petani dengan total 2 pasien seluruhnya menyatakan puas dengan pelayanan pendaftaran

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

perjanjian rawat jalan. Untuk pasien yang tidak bekerja dengan total 68 pasien diantaranya 60 pasien menyatakan puas dan 8 pasien sisanya menyatakan tidak puas atas pelayanan pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan.

Dengan total keseluruhan 111 pasien menyatakan puas dan 9 pasien menyatakan tidak puas dilihat dari tabulasi silang pelayanan pendaftaran perjanjian menurut jenis kelamin dengan presentase 92,5% menyatakan puas dan 7,5% menyatakan tidak puas.

Tabel 4. 9 Tabulasi Silang Pendaftaran Menurut Umur

			Pendaftaran Perjanjian Rawat Jalan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Umur	21-30 Tahun	Count	30	4	34
		% of Total	25.0%	3.3%	28.3%
	31-40 Tahun	Count	13	7	20
		% of Total	10.8%	5.8%	16.7%
	41-50 Tahun	Count	52	14	66
		% of Total	43.3%	11.7%	55.0%
Total		Count	95	25	120
		% of Total	79.2%	20.8%	100.0%

Jika dilihat dari jenis pekerjaannya pada tabulasi silang pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan, pasien umur 21-30 tahun sebanyak 34 pasien 30 pasien diantaranya menyatakan puas dengan respon pendaftaran perjanjian rawat jalan dan 4 orang menyatakan ketidak puasannya.

Untuk pasien umur 31-40 tahun berjumlah 20 pasien yang diantaranya 13 pasien menyatakan puas dan 7 sisanya menyatakan tidak puas dengan respon pendaftaran perjanjian. Pasien ber umur 41-50 tahun terdapat 66 pasien yang 52 diantaranya menyatakan puas dan 14 sisanya menyatakan tidak puas untuk respon pendaftaran perjanjian.

Dengan total keseluruhan 95 pasien menyatakan puas dan 25 pasien menyatakan tidak puas dilihat dari tabulasi silang menurut kualifikasi umur atas respon pendaftaran perjanjian rawat jalan di

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

RSU Queen Latifa dengan presentase 79,2% menyatakan puas dan 20,8% menyatakan tidak puas.

Tabel 4. 10 Tabulasi Silang Pelayanan Menurut Umur

			Pelayanan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Umur	21-30 Tahun	Count	32	2	34
		% of Total	26.7%	1.7%	28.3%
	31-40 Tahun	Count	18	2	20
		% of Total	15.0%	1.7%	16.7%
	41-50 Tahun	Count	61	5	66
		% of Total	50.8%	4.2%	55.0%
Total		Count	111	9	120
		% of Total	92.5%	7.5%	100.0%

Dari jenis pekerjaannya pada tabulasi silang pelayanan pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan, pasien yang berumur 21-30 tahun sebanyak 34 pasien yang 32 pasien menyatakan rasa puasnya terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan 2 sisanya menyatakan tidak puas.

Untuk pasien umur 31-40 tahun berjumlah 20 pasien yang diantaranya 18 pasien menyatakan puas dan 2 pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan pendaftaran perjanjian. Pasien berumur 41-50 tahun terdapat 66 pasien yang 61 pasien menyatakan puas dengan pelayanan pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan dan 5 diantaranya menyatakan tidak puas.

Dengan total keseluruhan 111 pasien menyatakan puas dan 9 pasien menyatakan tidak puas dilihat dari tabulasi silang pelayanan pendaftaran perjanjian menurut jenis kelamin dengan presentase 92,5% menyatakan puas dan 7,5% menyatakan tidak puas.

Tabel 4. 11 Tabulasi Silang Pendaftaran Menurut Pendidikan

			Pendaftaran Perjanjian Rawat Jalan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pendidikan	SD	Count	11	0	11

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

		% of Total	9.2%	0.0%	9.2%
	SMP	Count	6	4	10
		% of Total	5.0%	3.3%	8.3%
	SMA	Count	49	14	63
		% of Total	40.8%	11.7%	52.5%
	Perguruan Tinggi	Count	29	7	36
		% of Total	24.2%	5.8%	30.0%
Total	Count		95	25	120
	% of Total		79.2%	20.8%	100.0%

Jika dilihat dari jenis pendidikannya pada tabulasi silang pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan, pasien yang berpendidikan lulusan SD sebanyak 11 pasien yang seluruhnya menyatakan puas dengan respon pendaftaran perjanjian rawat jalan.

Untuk pasien berpendidikan ulusan SMP sebanyak 10 pasien yang diantaranya 6 pasien menyatakan puas dan 4 sisanya menyatakan tidak puas dengan respon pendaftaran perjanjian. Pasien lulusan SMA terdapat 63 pasien yang 49 diantaranya menyatakan puas dan 14 sisanya menyatakan tidak puas untuk respon pendaftaran perjanjian. Sedangkan untuk pasien yang berpendidikan pergruan tinggi dengan jumlah total 36 pasien yang 29 diantaranya menyatakan puas dan 7 sisanya menyatakan tidak puas dengan respon pendaftaran pasien perjanjian.

Dengan total keseluruhan 95 pasien menyatakan puas dan 25 pasien menyatakan tidak puas dilihat dari tabulasi silang menurut kualifikasi pendidikan atas respon pendaftaran perjanjian rawat jalan di RSU Queen Latifa dengan presentase 79,2% menyatakan puas dan 20,8% menyatakan tidak puas.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Tabel 4. 12 Tabulasi Silang Pelayanan Menurut Pendidikan

			Pelayanan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pendidikan	SD	Count	11	0	11
		% of Total	9.2%	0.0%	9.2%
	SMP	Count	9	1	10
		% of Total	7.5%	0.8%	8.3%
	SMA	Count	59	4	63
		% of Total	49.2%	3.3%	52.5%
	Perguruan Tinggi	Count	32	4	36
		% of Total	26.7%	3.3%	30.0%
Total		Count	111	9	120
		% of Total	92.5%	7.5%	100.0%

Dari jenis pendidikannya pada tabulasi silang pelayanan pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan, pasien yang berpendidikan sd sebanyak 11 pasien seluruhnya menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

Untuk pasien berpendidikan SMP berjumlah 10 pasien yang diantaranya 9 pasien menyatakan puas dan 1 pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan pendaftaran perjanjian. Pasien berpendidikan SMA terdapat 63 pasien yang 59 pasien menyatakan puas dengan pelayanan pendaftaran perjanjian pasien rawat jalan dan 4 diantaranya menyatakan tidak puas. Untuk pasien yang berpendidikan perguruan tinggi berjumlah 36 pasien yang 32 pasin menyatakan puas dan 4 diantaranya menyatakan ketidak puasannya terhadap pelayanan pendaftaran perjajian rawat jalan.

Dengan total keseluruhan 111 pasien menyatakan puas dan 9 pasien menyatakan tidak puas dilihat dari tabulasi silang pelayanan pendaftaran perjanjian menurut jenis kelamin dengan presentase 92,5% menyatakan puas dan 7,5% menyatakan tidak puas.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2. Hubungan Respontime Pendaftaran Perjanjian dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di RSU Queen Latifa

Tabel 4. 13 Hasil Chi-Square

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.112[a]	1	.008		
Continuity Correction[b]	5.018	1	.025		
Likelihood Ratio	5.742	1	.017		
Fisher's Exact Test				.019	.019
Linear-by-Linear Association	7.053	1	.008		
N of Valid Cases	120				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.88.

b. Computed only for a 2x2 table

Pada output tabel 4.6 diberikan nilai chi-square sebesar 7,112 dengan nilai P-value sebesar 0,008. Nilai P-value dibandingkan dengan tingkat signifikansi tertentu. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara respon pendaftaran perjanjian rawat jalan, pelayanan pendaftaran perjanjian dengan kepuasan pasien di RSU Queen Latifa dengan hasil nilai signifikan 0,008 yang artinya kurang dari dari 0,05. Dengan adanya hubungan tersebut, maka indikator kedua variabel sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien perjanjian rawat jalan di RSU Queen Latifa.

C. Pembahasan

1. Kepuasan Pasien Pendaftaran Perjanjian dan Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Rawat Jalan di RSU Queen Latifa

Menurut Muninjaya (2011) kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dan sesudah pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan hasil kuisioner yang dibagikan kepada 120 sampel data respon pendaftaran perjanjian rawat jalan dan pelayanan pendaftaran perjanjian rawat jalan di RSU Queen Latifa telah menemukan hasil 79,2% pasien puas dan 20,8% pasien menyatakan tidak puas dengan respon pendaftaran perjanjian rawat jalan.

Sedangkan untuk presentase kepuasan pelayanan pendaftaran perjanjian rawat jalan 92,5% menyatakan puas dan 7,5% menyatakan tidak puas untuk pelayanan pendaftaran perjanjian di RSU Queen Latifa.

2. Hubungan Respontime Pendaftaran Perjanjian dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di RSU Queen Latifa

Menurut Riwidikdo (2008) untuk mencari hubungan antara variabel independen berskala data nominal dengan variabel dependent berskala data nominal, menggunakan uji korelasi koefisien kontingensi dengan terlebih dahulu mencari *Chi-Square*.

Untuk mengetahui hubungan antara respontem pendaftaran dengan tingkat keuasan pelayanan pendaftaran perjanjian rawat jalan telah dilakukan uji chi-square dengan hasil 0,008 yang artinya lebih dari dari 0,05 dan dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara respon pendaftaran perjanjian rawat jalan dengan pelayanan pendaftaran perjanjian dengan hasil nilai signifikan 0,008. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa dengan adanya hubungan tersebut, maka indikator kedua variabel sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien perjanjian rawat jalan di RSU Queen Latifa.

D. Keterbasan Penelitian

Menemui pasien yang sesuai di whatsapp untuk meberikan kuisionernya

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA