

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi merupakan salah satu rumah sakit swasta di wilayah kota Yogyakarta, yang beralamatkan di Jl. Hayam Wuruk No. 6 Yogyakarta. RSUD Bethesda Lempuyangwangi telah terakreditasi tingkat Dasar sebagai rumah sakit tipe D dengan kapasitas 50 tempat tidur, dan memiliki sejumlah karyawan tetap, kontrak, maupun paruh waktu yang terbagi dalam beberapa jajaran pelayanan, yaitu antara lain: 13 dokter umum, 3 dokter gigi, 22 dokter spesialis, 43 perawat, 7 bidan, 29 tenaga penunjang medis, dan 51 tenaga non medis. Nilai rata-rata indikator mutu RSUD Bethesda Lempuyangwangi tahun 2013 untuk BOR 33,83%, LOS 3,33%, TOI 6,76% dan BTO 3,07%. RSUD Bethesda Lempuyangwangi merupakan salah satu cabang dari jajaran unit kerja Yakkum yang berkantor pusat di Surakarta, yang memiliki visi “Menjadi Rumah Sakit terpercaya, profesional, beralaskan kasih dan menjadi pilihan masyarakat”, dan empat misi, yaitu: menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang holistik, bermutu, terjangkau dan berwawasan lingkungan, menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang fokus pada kepuasan pelanggan, membangun SDM yang kompeten, berkomitmen, dan berkarakter sesuai budaya kerja YAKKUM, dan mengelola penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien. Visi dan misi inilah yang selalu ditanamkan oleh pihak manajemen rumah sakit kepada seluruh civitas hospitalia untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di bagiannya masing-masing, terlebih mengingat lokasi RSUD Bethesda Lempuyangwangi yang diapit oleh beberapa rumah sakit besar dan megah.

2. Analisis Hasil Penelitian

a. Analisis Univariante

1). Karakteristik Responden

Subyek penelitian adalah pasien di instalasi rawat inap RSU Bethesda Lempuyangwangi. Adapun karakteristik dari responden pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden di RSU Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1. Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	33	50,0
b. Perempuan	33	50,0
2. Umur		
a. ≤ 16 tahun	8	12,1
b. 17 – 25 tahun	18	19,7
c. 26 – 45 tahun	23	34,8
d. ≥ 46 tahun	22	33,3
3. Pendidikan Terakhir		
a. Tidak/belum sekolah	4	6,1
b. Belum tamat SD/Sederajat	8	12,1
c. Tamat SD/Sederajat	5	7,6
d. SLTP/Sederajat	16	24,2
e. SLTA/Sederajat	25	37,9
f. Diploma	4	6,1
g. Sarjana	3	4,5
h. Lain-lain	1	1,5
4. Pekerjaan		
a. Belum/Tidak bekerja	15	22,7
b. Pelajar/Mahasiswa	8	12,1
c. Pedagang	5	7,6
d. Petani	2	3,0
e. Karyawan swasta	9	13,6
f. Buruh	17	25,8
g. Wiraswasta	10	15,2
5. Pendapatan		
a. $\leq$ Rp 1.000.000,-	27	40,9
b. Rp 1.000.000,- s/d Rp 2.000.000,-	28	42,4
c. Rp 2.000.000,- s/d Rp 3.000.000,-	7	10,6
d. $\geq$ Rp 3.000.000,-	4	6,1
Total	66	100,00

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan data distribusi karakteristik responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan sama yaitu 33 responden (50%), karakteristik umur antara 26 – 45 hampir sama dengan umur ≥ 46 tahun sebanyak 23 responden (34,8%) dan 22 responden

(33.3%). Berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas responden tamat SLTA/Sederajat yaitu sebanyak 25 responden (37,9%), dengan jenis pekerjaan buruh yaitu 17 responden (25,8%). Ditinjau dari karakteristik pendapatan, responden mayoritas memiliki pendapatan antara Rp 1.000.000,- sampai dengan Rp 2.000.000,- yaitu 28 responden (42,4%).

2). Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Hasil deskripsi data mengenai kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta berdasarkan perhitungan menurut kategorinya dijabarkan dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014

Kualitas Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Baik	2	3,0
Cukup	24	36,4
Kurang	40	60,6
Total	66	100

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi mayoritas pada kategori kurang sebanyak 40 responden (60,6%). Kualitas pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta telah dihitung prosentase jawabannya sesuai dengan pilihan responden, antara lain: sangat baik, baik, kurang baik dan sangat kurang baik. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap faktor-faktor yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan dari prosentase (kehandalan) *reliability*, (daya tanggap) *responsiveness*, (jaminan) *assurance*, (empati) *emphaty* dan (berwujud) *tangibles*. Perhitungan prosentase jawaban sangat baik, baik, kurang baik dan sangat kurang baik telah dijabarkan pada masing-masing dimensinya. Hasil perhitungan dari jawaban responden dapat dilihat dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3 Tabel Dimensi Kualitas Pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014

No	Pernyataan	SKB		KB		B		SB	
		f	%	F	%	f	%	f	%
Reliability (Kehandalan)									
1	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat.	0	0	1	1.5	37	56.1	28	42.4
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat.	0	0	1	1.5	40	60.6	25	37.9
3	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat.	0	0	2	3	47	71.2	17	25.8
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.	0	0	2	3	46	69.7	18	27.3
Rata-rata		0	0	1.5	2.25	42.5	64.4	22	33.4
Responsiveness (Daya Tanggap)									
5	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.	0	0	1	1.5	43	65.2	22	33.3
6	Kurangnya informasi yang diberikan petugas (seperti mengenai penyakit yang diderita)	2	3	8	12.1	50	75.8	6	9.1
7	Tindakan lama untuk pasien yang membutuhkan pemeriksaan penunjang (misal: USG, Rontgen atau laboratorium).	1	1.5	5	7.6	49	74.2	11	16.7
Rata-rata		1	1.5	4.67	7.07	47.3	71.7	13	19.7
Assurance (Jaminan)									
8	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit.	0	0	4	6.1	41	62.1	21	31.8
9	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.	0	0	0	0	44	66.7	22	33.3
10	Pelayanan yang sopan dan ramah.	0	0	1	1.5	24	36.4	41	62.1
11	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.	0	0	0	0	47	71.2	19	28.8
Rata-rata		0	0	0.33	0.5	38.3	58.1	27.3	41.4
Emphaty (Empati)									
12	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.	0	0	0	0	46	69.7	20	30.3
13	Perhatian terhadap pasien dan keluarganya.	0	0	3	4.5	46	69.7	17	25.8
14	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.	1	1.5	2	3	42	63.6	21	31.8
Rata-rata		0.33	0.5	1.67	2.5	44.7	67.7	19.3	29.3
Berwujud (Tangibles)									
15	Kebersihan dan kerapihan ruangan.	1	1.5	8	12.1	43	65.2	14	21.2
16	Ruangan panas menjadikan kurang nyaman	6	9.1	28	42.4	22	33.3	10	15.2
17	Ketersediaan alat-alat yang dipakai (seperti kursi tunggu, kipas angin) tidak teriaga kebersihannya.	8	12.1	38	57.6	19	28.8	1	1.5

No	Pernyataan	SKB		KB		B		SB	
		f	%	F	%	f	%	f	%
Berwujud (<i>Tangibles</i>)									
18	Kerapihan untuk pelayanan pendaftaran, dokter, perawat, gizi administrasi, <i>customer service</i> , radiologi, dan fisioterapi serta kebersihan penampilan petugas (dokter/perawat).	0	0	2	3	48	72.7	16	24.2
Rata-rata		4.67	7.07	22.7	34.3	29.7	44.9	9	13.6

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan table 4.3 tentang kualitas pelayanan diperoleh data bahwa pasien yang menyatakan baik pada dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *emphaty* (empati) sebesar > 50%. Pada dimensi *assurance* juga diketahui bahwa > 50% pasien menyatakan kualitas pelayanan baik, bahkan sangat baik pada butir pernyataan pelayanan yang sopan dan ramah, sebesar 62,1%. Pada dimensi berwujud diperoleh data bahwa pasien yang menyatakan kualitas pelayanannya baik pada pernyataan kebersihan dan kerapihan ruangan, serta kerapihan untuk pelayanan pendaftaran, dokter, perawat, gizi administrasi, *customer service*, radiologi, fisioterapi, dan kebersihan penampilan petugas (dokter/perawat). Pada dimensi ini diketahui juga bahwa pasien menyatakan kurang baik pada pernyataan ruangan panas menjadikan tidak nyaman dan ketersediaan alat-alat yang dipakai tidak terjaga kebersihannya.

Tabel 4.4 Perhitungan Kuesioner Kualitas Pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	SKB		KB		B		SB		Kualitas Pelayanan Baik	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	0	0	1.5	2.25	42.5	64.4	22	33.35	64.50	97.75
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1.00	1.50	4.67	7.07	47.33	71.73	13.00	19.70	60.33	91.43
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	0.00	0.00	0.33	0.50	38.33	58.10	27.33	41.40	65.67	99.50
4	<i>Emphaty</i> (Empati)	0.33	0.50	1.67	2.50	44.67	67.67	19.33	29.30	64.00	96.97
5	<i>Tangible</i> (Berwujud)	4.67	7.07	22.67	34.33	29.67	44.93	9.00	13.63	38.67	58.57

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta pasien yang menyatakan baik dan sangat baik pada dimensi *assurance* (jaminan) mencapai jumlah total tertinggi, yaitu 99,50%. Diketahui juga bahwa pasien yang menyatakan baik dan sangat baik pada dimensi *tangible* hanya sebesar 58,57%.

Tabel 4.5 Tabulasi Silang Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014

Karakteristik	Kualitas Pelayanan						Total	
	Baik		Cukup		Kurang			
	f	%	F	%	f	%	F	%
Jenis kelamin								
Laki-laki	1	1,5	9	13,6	23	34,8	33	50,0
Perempuan	1	1,5	15	22,7	17	25,8	33	50,0
Usia								
≤16 tahun	0	0	3	4,5	5	7,6	8	12,1
17-25 tahun	1	1,5	4	6,1	8	12,1	13	19,7
26-45 tahun	0	0	8	12,1	15	22,7	23	34,8
≥46 tahun	1	1,5	9	13,6	12	18,2	22	33,4
Pendidikan								
Tidak/belum sekolah	0	0	0	0	4	6,1	4	6,1
Belum tamat SD	0	0	2	3,0	6	9,1	8	12,1
Tamat SD	0	0	2	3,0	3	4,5	5	7,6
SLTP	0	0	7	10,6	9	13,6	16	24,2
SLTA	1	1,5	7	10,6	17	25,8	25	37,9
Diploma	1	1,5	2	3,0	1	1,5	4	6,1
Sarjana	0	0	3	4,5	0	0	3	4,5
Lainnya	0	0	1	1,5	0	0	1	1,5
Pekerjaan								
Belum/tidak bekerja	0	0	7	10,6	8	12,1	15	22,7
Pelajar/mahasiswa	0	0	3	4,5	5	7,6	8	12,1
Pedagang	0	0	2	3,0	3	4,5	5	7,6
Petani	0	0	0	0	2	3,0	2	3,0
Karyawan swasta	1	1,5	3	4,5	5	7,6	9	13,6
Buruh	1	1,5	4	6,1	12	18,2	17	25,8
Wiraswasta	0	0	5	7,6	5	7,6	10	15,2
Pendapatan								
≤Rp 1.000.000,-	1	1,5	8	12,1	18	27,3	27	40,9
Rp 1.000.000,- s/d Rp 2.000.000,-	1	1,5	10	15,2	17	25,8	28	42,4
2.000.000,- s/d Rp 3.000.000,-	0	0	4	6,1	3	4,5	7	10,6
Rp 3.000.000,- s/d Rp 4.000.000,-	0	0	2	3,0	2	3,0	4	6,1
≥Rp 4.000.000,-								
Jumlah	2	3,0	24	36,4	40	60,6	66	100

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan dengan kategori baik hampir sama berjenis kelamin perempuan dan laki-laki sebanyak 1 responden (1,5%). Pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan dengan kategori kurang paling banyak berjenis kelamin laki-laki, yaitu 23 responden (34,8%). Berdasarkan karakteristik usia responden, yang paling banyak adalah responden yang mendapatkan kualitas pelayanan dengan kategori kurang dan berumur 26-45 tahun. Berdasarkan karakteristik pendidikan, jumlah responden yang paling banyak adalah responden yang mendapatkan kualitas pelayanan kategori kurang dan berpendidikan SLTA, yaitu 17 responden (25,8%). Berdasarkan karakteristik pekerjaan, yang paling banyak adalah responden yang mendapatkan kualitas pelayanan kategori kurang dan memiliki pekerjaan sebagai buruh, yaitu sebanyak 12 responden (18,2%). Berdasarkan karakteristik pendapatan menunjukkan bahwa paling banyak responden mendapatkan kualitas pelayanan dengan kategori kurang, dengan prosentase antar responden yang mempunyai pendapatan $\leq$ Rp 1.000.000,- dan Rp. 1.000.000,- s.d Rp. 2.000.000,- hampir banyak, yaitu 18 responden (27,3%) dan 17 responden (25,8%). Hal ini berarti bahwa responden yang mendapatkan kualitas pelayanan dengan kategori kurang mayoritas mempunyai pendapatan $\leq$ Rp 2.000.000,-.

3). Kepuasan Pasien

Distribusi data tentang kepuasan pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi yang telah ditotal dijabarkan dalam tabel 4.6

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014

Kepuasan Pasien	Jumlah Responden	Persentase (%)
Puas	30	45,5
Tidak Puas	36	54,5
Total	66	100

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSU Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta termasuk dalam kategori tidak puas sebanyak 36 responden (54,5%).

Tabel 4.7 Tabel Dimensi Kepuasan Pasien di RSU Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014

No	Pernyataan	SKB		KB		B		SB	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Pendaftaran									
1	Kecepatan pendaftaran.	0	0	3	4.5	46	69.7	17	25.8
2	Keramahan petugas pendaftaran.	1	1.5	3	4.5	39	59.1	23	34.8
Rata-rata		0.5	0.75	3	4.5	42.5	64.4	20	30.3
Dokter									
3	Kecepatan dokter dalam menangani keluhan penyakit pasien.	0	0	1	1.5	32	48.5	33	50
4	Keramahan dokter dalam melayani dan memberikan informasi.	0	0	1	1.5	32	48.5	33	50
5	Tanggapan dokter terhadap keluhan pasien.	0	0	1	1.5	39	59.1	26	39.4
Rata-rata		0	0	1	1.5	34.3	52	30.7	46.5
Perawat									
6	Kecepatan perawat untuk memberikan bantuan ketika pasien memerlukan bantuan.	0	0	2	3.0	39	59.1	25	37.9
7	Keramahan perawat.	0	0	2	3.0	40	30.6	24	36.4
8	Kurangnya kejelasan informasi tentang tindakan-tindakan perawat yang akan dilakukan.	0	0	52	78.8	4	6.1	1	1.5
9	Keteraturan pengukuran tekanan darah dan suhu tubuh.	0	0	2	3.0	45	68.2	19	28.8
Rata-rata		0	0	14.5	22	32	41	17.3	26.2
Makanan									
10	Menu yang dihidangkan memenuhi gizi.	0	0	0	0	40	60.6	26	39.4
11	Penataan makanan atau penampilan makanan menarik.	0	0	1	1.5	39	59.1	26	39.4
12	Ketepatan waktu penyajian makanan.	0	0	0	0	47	71.2	19	28.8
Rata-rata		0	0	0.33	0.5	42	63.6	23.7	35.9
Kenyamanan dan kebersihan									
13	Kebersihan ruangan, kamar mandi/WC kurang terjaga.	10	15.2	33	50	20	30.3	3	4.5
14	Terdapat kebisingan kendaraan lalu lintas.	6	9.1	36	54.5	19	28.8	5	7.6
15	Adanya gangguan dari nyamuk.	7	10.6	21	31.8	21	31.8	17	25.8
16	Perapihan tempat tidur.	0	0	1	1.5	50	75.8	15	22.7

No	Pernyataan	SKB		KB		B		SB			
		f	%	f	%	f	%	f	%		
Kenyamanan dan kebersihan											
17	Penerangan di kamar pasien memadai.	0	0	2	3	48	72.7	16	24.2		
18	Air keran tidak lancar di kamar mandi/WC.	9	3.6	45	68.2	9	13.6	3	4.5		
19	Lantai kamar mandi/toilet licin seperti jarang dibersihkan.	5	7.6	40	60.6	16	24.2	5	7.6		
Rata-rata		5.29	6.59	25.4	38.5	26.1	39.6	9.14	13.8		
Sarana Medik											
20	Kecukupan peralatan di RS untuk pemeriksaan/mengobati penyakit pasien.	0	0	4	6.1	50	75.8	12	18.2		
21	Kelengkapan obat oleh rumah sakit.	0	0	0	0	53	80.3	13	19.7		
22	Kecepatan petugas dalam melayani administrasi keuangan.	2	3	0	0	49	74.2	15	22.7		
23	Kejelasan perincian biaya.	0	0	0	0	53	80.3	13	19.7		
24	Kesesuaian harga obat-obatan.	0	0	2	3	56	84.8	8	12.1		
Rata-rata		0.4	0.6	1.2	1.82	52.2	79.1	12.2	18.5		

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSU Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta dapat dihitung prosentase jawaban yang dijabarkan dalam kategori sangat baik, baik, kurang baik dan sangat kurang baik mengenai dimensi-dimensi yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan dari prosentase pendaftaran, dokter, perawat, makanan, kenyamanan dan kebersihan serta sarana medik. Hasil distribusi frekuensi diperoleh data bahwa kepuasan pasien di bagian pelayanan pendaftaran menyatakan baik, dengan rata-rata 64,4%, namun dalam pernyataan tentang keramahan petugas pendaftaran masih ada 1 responden yang menyatakan sangat tidak puas. Kepuasan di bagian pelayanan dokter dan pelayanan makanan rata-rata > 50% menyatakan baik. Pada pelayanan perawat diperoleh data bahwa 52 responden (78,8%) menyatakan kurang baik pada pernyataan kurangnya kejelasan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan perawat, walaupun pada pernyataan yang lain responden menjawab baik. Pada pelayanan yang berkaitan dengan kenyamanan dan kebersihan diperoleh data bahwa pasien menyatakan kurang baik pada pernyataan kebersihan ruangan, kamar mandi/WC kurang terjaga (50%), terdapat kebisingan kendaraan lalu lintas

(54,5%), adanya gangguan dari nyamuk (31,8%), air kran tidak lancar di kamar mandi/WC (68,2%), dan lantai kamar mandi/toilet licin seperti jarang dibersihkan (60,6%). Pada pelayanan yang berkaitan dengan sarana medic sebagian besar pasien menyatakan baik, dengan hasil rata-rata jawaban 79,1%, namun masih ditemukan 2 pasien menyatakan sangat tidak puas pada pernyataan kecepatan petugas dalam melayani administrasi keuangan.

Tabel 4.8 Perhitungan Kuesioner Kepuasan Pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014

No	Dimensi Kepuasan Pasien	SKB		KB		B		SB		Kepuasan pasien Baik	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pendaftaran	0.5	0.75	3	4.5	42.5	64.4	20	30.3	62.50	94.70
2	Dokter	0	0.00	1.00	1.50	34.33	52.03	30.67	46.47	65.00	98.50
3	Perawat	0	0	14.5	21.95	32	41	17.25	26.15	49.25	67.15
4	Makanan	0	0.00	0.33	0.50	42.00	63.63	23.67	35.87	65.67	99.50
5	Kenyamanan dan Kebersihan	5.29	6.59	25.43	38.51	26.14	39.60	9.14	13.84	35.29	53.44
6	Sarana Medik	0.40	0.60	1.20	1.82	52.20	79.08	12.20	18.48	64.40	97.56

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dimensi kepuasan pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta sebagian besar menyatakan baik dengan kata lain puas pada dimensi makanan sebesar 99,50%, sebagian kecil menyatakan baik dengan kata lain puas pada dimensi kenyamanan dan kebersihan, yaitu hanya sebesar 53,44%.

Tabel 4.9 Tabulasi Silang Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014

Karakteristik	Kepuasan Pelayanan				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	f	%	f	%	F	%
Jenis kelamin						
Laki-laki	15	22,7	18	34,8	33	50,0
Perempuan	15	22,7	18	25,8	33	50,0
Usia						
≤16 tahun	3	4,5	5	7,6	8	12,1
17-25 tahun	6	9,1	7	10,6	13	19,7
26-45 tahun	10	15,2	13	19,7	23	34,8
>46 tahun	11	16,7	11	16,7	22	33,4

Karakteristik	Kepuasan Pelayanan				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	f	%	f	%	F	%
Pendidikan						
Tidak/belum sekolah	2	3,0	2	3,0	4	6,1
Belum tamat SD	3	4,5	5	7,6	8	12,1
Tamat SD	1	1,5	4	6,1	5	7,6
SLTP	6	9,1	10	15,2	16	24,2
SLTA	12	18,2	13	19,7	25	37,9
Diploma	2	3,0	2	3,0	4	6,1
Sarjana	3	4,5	0	0	3	4,5
Lainnya	1	1,5	0	0	1	1,5
Pekerjaan						
Belum/tidak bekerja	7	10,6	8	12,1	15	22,7
Pelajar/mahasiswa	3	4,5	5	7,6	8	12,1
Pedagang	2	3,0	3	4,5	5	7,6
Petani	0	0	2	3,0	2	3,0
Karyawan swasta	4	6,1	5	7,6	9	13,6
Buruh	5	7,6	12	18,2	17	25,8
Wiraswasta	5	7,6	5	7,6	10	15,2
Pendapatan						
≤Rp 1.000.000,-	12	18,2	15	22,7	27	40,9
Rp 1.000.000,- s/d Rp 2.000.000,-	12	18,2	16	24,2	28	42,4
2.000.000,- s/d Rp 3.000.000,-	3	4,5	4	6,1	7	10,6
Rp 3.000.000,- s/d Rp 4.000.000,-	3	4,5	1	1,5	4	6,1
≥Rp 4.000.000,-	0	0	0	0	0	0
Jumlah	30	45,5	36	54,5	66	100

Sumber: Data Primer, 2014

Hasil perhitungan berdasarkan tabulasi silang karakteristik pasien dengan kepuasan pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi dapat dilihat dalam tabel 4.9. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa pasien yang merasa puas dan tidak puas mempunyai distribusi yang sama antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki yaitu sebanyak 15 responden (33,0%). Berdasarkan karakteristik usia responden, menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas, berjumlah hampir sama antara yang berusia 26-35 (10 responden) dan $\geq$ 46 tahun (11 responden). Diketahui untuk pasien yang tidak puas paling banyak berumur 26-35 tahun yaitu 13 responden (19,7%). Hal ini berarti bahwa jumlah responden yang merasa puas dan tidak puas paling banyak berumur $>$ 26 tahun. Berdasarkan karakteristik pendidikan, diketahui bahwa pasien yang merasa puas dan tidak puas paling banyak berpendidikan SLTA, yaitu 12 responden (18,2%) puas, dan 13 responden (19,7%) tidak puas. Hal ini

berarti bahwa responden yang merasa puas maupun tidak puas didominasi oleh responden yang berpendidikan SLTA. Berdasarkan karakteristik pekerjaan, ketidakpuasan paling banyak diungkapkan oleh pasien yang memiliki pekerjaan sebagai buruh sebanyak 12 responden (18,2%). Berdasarkan karakteristik pendapatan diketahui bahwa jumlah pasien yang merasa tidak puas hampir sama antara pasien yang memiliki pendapatan $\leq$ Rp 1.000.000,- (15 responden), dengan yang berpendapatan Rp.1.000.000,- s.d Rp 2.000.000,- (12 responden). Hal ini berarti bahwa responden yang tidak puas mayoritas memiliki pendapatan $\leq$ Rp 2.000.000,-.

b. Analisis Bivariat

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan uji statistik nonparametrik, yakni uji *chi-square* untuk melihat hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi. Adapun hasil uji hipotesis tersebut digambarkan pada tabel 4.10 tentang tabulasi silang antara kedua variabel yang diteliti.

Tabel 4.10 Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		Chi-Square (χ^2)	p-value
	Puas		Tidak Puas		f	%		
	f	%	f	%				
Baik	2	3,0	0	0	0	0	21,902	0,000
Cukup	19	28,8	5	7,6	26	39,4		
Kurang	9	13,6	31	47,0	40	60,6		
Total	30	45,5	36	54,5	66	100		

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Responden dengan kualitas pelayanan baik cenderung mengatakan puas (3,0%) lebih besar daripada yang mengatakan tidak puas (0%). Responden dengan kualitas

pelayanan cukup cenderung mengatakan puas (28,8%) lebih besar dari pada yang mengatakan tidak puas (7,6%). Sedangkan responden dengan kualitas pelayanan kurang cenderung mengatakan tidak puas (47,0%) lebih besar dari pada yang mengatakan puas (13,6%).

Hasil perhitungan dengan analisis *crosstab* (uji *chi-square*) diperoleh $\chi^2_{hitung} = 21,902 > \chi^2_{tabel} = 3,84$ atau nilai $p = 0,000$ ($p < 0,1$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memiliki makna ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Semakin kurang kualitas pelayanan maka responden semakin tidak puas terhadap kualitas pelayanan.

B. PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Berdasarkan prosentase jumlah pasien yang menyatakan kurang terhadap kualitas pelayanan rawat inap yang diberikan besarnya persentase yaitu 60,6%. Menurut Farida (2005) dimensi pengukuran kualitas pelayanan meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*).

Menurut tabel 4.4 kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada masing-masing dimensi dapat diketahui bahwa mayoritas menyatakan baik pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 99,50%, sedangkan kualitas pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta minoritas menyatakan baik pada dimensi berwujud (*tangible*) sebesar 58,57%. Faktor yang menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan dalam hal dimensi bukti langsung (*tangibles*) yaitu kurangnya kebersihan dan kerapihan ruangan, ruangan panas menjadikan kurang nyaman, ketersediaan alat-alat yang dipakai tidak terjaga kebersihannya dan kurangnya kerapihan untuk pelayanan pendaftaran, dokter, perawat, gizi administrasi, *customer*

service, radiologi, dan fisioterapi serta kebersihan penampilan petugas (dokter/perawat). Hal ini akan berpengaruh terhadap pemasaran rumah sakit, karena kualitas pelayanan rawat inap yang rendah dapat menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan, bila hal ini tidak diatasi dengan baik, maka rumah sakit akan kehilangan pelanggannya. Sebaliknya, pasien yang puas akan memberitahu teman, keluarga dan tetangga serta pasien tersebut akan datang kembali untuk kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain. Upaya pelayanan juga berhubungan dengan prioritas peningkatan kualitas bagi pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan serta yang menyelenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan, pelayanan haruslah efektif dan sesuai dengan harapan pasien (Sabarguna, 2004).

2. Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi adalah tidak puas sebanyak 54,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang didapatkan pasien selama rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi belum dapat memberikan angka kepuasan yang tinggi atau dengan kata lain belum sesuai dengan harapan pasien. Dampak selanjutnya yang dapat timbul adalah kepercayaan pasien menjadi turun dan tingkat kunjungan pasien rawat inap juga semakin rendah. Menurut Azwar (2006) ukuran-ukuran yang menjadi penilaian kepuasan pasien yaitu hubungan dokter dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.

Berdasarkan tabel 4.8 kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada masing-masing dimensi dapat diketahui bahwa mayoritas menyatakan baik dengan kata lain puas pada dimensi makanan sebesar 99,50%, sedangkan kepuasan pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta minoritas menyatakan baik dengan kata lain puas pada dimensi nyaman dan kebersihan sebesar 53,44%. Responden merasa kurang puas dalam dimensi kenyamanan dan kebersihan disebabkan

karena kebersihan ruangan, kamarmandi/WC kurang terjaga, adanya kebisingan kendaraan lalu lintas, adanya gangguan dari nyamuk, kurangnya perapihan tempat tidur, penerangan di kamar pasien kurang memadai serta air keran tidak lancar.

3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

Berdasarkan analisis data menggunakan analisis *crosstab* (uji *chi-square*) terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Semakin kurang kualitas pelayanan maka responden semakin tidak puas terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka membuktikan bahwa hipotesis diterima, yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan Tjiptono (2006) bahwa kualitas berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Upaya pelayanan haruslah memberikan kepuasan, tidak semata-mata sembuh. Kualitas juga berhubungan dengan prioritas meningkatkan mutu pelayanan, harus selektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Sabarguna, 2004).

Berdasarkan tabel 4.10 tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini, mayoritas menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan dalam kategori cukup yaitu sebesar 54,5%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi berhubungan dengan kepuasan pasien dan dapat dipengaruhi oleh umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan pendapatan responden. Hasil penelitian ini sesuai dengan Kumalasari (2009) hubungan kualitas pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien di bangsal mawar 1 RSUD dr. Moewardi Surakarta yang hasilnya yaitu 68,66% menyatakan puas. Notoatmojo (2005) mengatakan bahwa umur mempengaruhi proses belajar. Seiring bertambahnya usia seseorang, maka pengalaman juga semakin bertambah. Seseorang cenderung menerapkan pengalamannya terdahulu untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Hal ini

sesuai dengan hasil penelitian tentang kepuasan yang diperoleh berdasarkan karakteristik responden di instalasi rawat inap RSUD Bethesda Lempuyangwangi, bahwa responden yang menyatakan puas dan tidak puas paling banyak berumur > 26 tahun. Berdasarkan karakteristik pendidikan, responden yang paling banyak menyatakan puas dan tidak puas di instalasi rawat inap RSUD Bethesda Lempuyangwangi paling banyak berpendidikan terakhir tamat SLTA/Sederajat yaitu 25 responden (37,9%). Hal ini sesuai dengan Soekamto (2002) bahwa pendidikan mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang, makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah orang tersebut untuk menerima informasi. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat. Karakteristik responden di instalasi rawat inap RSUD Bethesda Lempuyangwangi sebagian besar sebagai buruh yaitu 17 responden (25,8%). Hal ini sesuai dengan Irmayanti (2007) jenis pekerjaan seseorang sangat berhubungan dengan pergaulan sosial sehingga sangat memungkinkan bagi individu untuk berinteraksi dan memperoleh informasi yang luas.

Kualitas pelayanan rawat inap dapat dilakukan melalui penilaian *quality assurance* dengan pemberian angket tentang kualitas dan kepuasan secara periodik dan bermakna menurut statistik karena penilaian kepuasan pasien merupakan bagian dari kualitas pelayanan, berhubungan dengan pemasaran rumah sakit, berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan dan sebagai analisis kuantitatif (Sabarguna, 2004).

Kesadaran untuk menjaga mutu pelayanan rawat inap diupayakan guna memberikan kepuasan bagi pelanggan serta petugas kesehatan. Perusahaan jasa, khususnya kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada tingkat kepuasan pasien serta mengubah pandangan negatif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, khususnya milik pemerintah (Tjiptono, 2006).

C. KETERBATASAN PENELITIAN

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini banyak memiliki keterbatasan antara lain :

1. Pada penelitian ini hanya membahas kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*). Seluruh variabel independen tersebut belum bisa menjelaskan hubungan dimensi kualitas pelayanan terhadap masing-masing bagian pelayanan yang terkait dengan kepuasan pasien.
2. Penelitian ini belum bisa sepenuhnya mengendalikan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seperti harga, kualitas produk, lokasi dan fasilitas.
3. Penelitian ini hanya dilaksanakan di kelas II dan III saja tidak dilakukan di ruang inap kelas VIP dan kelas I.