

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT KOTA LOSPALOS**

Rumah Sakit Kota Lospalos merupakan rumah sakit umum pemerintah yang terletak di wilayah Kota Lospalos Kabupaten Lautem yang pertama kali didirikan pada tahun 1946 dalam penjajahan Portugis dengan tingkat puskesmas sampai penjajahan Indonesia pada tahun 1999. Rumah Sakit Kota Lospalos mempunyai luas 20.000 M<sup>2</sup>. Tingkat Puskesmas berkelanjutan sampai Timor-Leste mendapatkan hari kebebasan dari tahun 1999 sampai 2021. Pada bulan Desember 2021 menjadi sebuah Rumah Sakit setelah mendapatkan renovasi pada tahun 2020 dengan menambahkan beberapa sarana dan prasarana seperti Radiologi, USG dan Fisioterapi.

Rumah Sakit Kota Lospalos adalah rumah sakit yang ada di bawah wewenang dinas kesehatan Kabupaten Lautem dan mempunyai 10 wilayah puskesmas yang terletak di seluruh 10 lurah di Kecamatan Lospalos, kabupaten Lautem.

Rumah Sakit Kota Lospalos sendiri mempunyai instalasi rawat inap, instalasi rawat jalan dan instalasi gawat darurat atau IGD. Di rawat inap sebanyak 20 tempat tidur yang terdiri 5 ruang rawat inap, terdiri dari ruang dewasa laki-laki, ruang dewasa perempuan, ruang anak-anak, ruang isolasi suspect TB serta ruang khusus untuk Staff dan keluarga staff yang sakit..

Rumah Sakit Kota Lospalos mempunyai Visi, Misi Sebagai berikut :

- 1.** Visi : Menjadi Rumah Sakit yang terpercaya di Kota Lospalos.
- 2.** Misi : Menjadikan Rumah Sakit pusat rujukan pelayanan kesehatan di Kabupaten Lautem.
- 3.** Motto : Bersama Lautem Kuat, Semangat Bersama Lautem Bisa.

(*Hamutuk Lautem Forca, Forca hamutuk Lautem Bele*).

#### 4.2. Analisis Bivariate

Untuk menganalisa hubungan variabel independen dengan variabel dependen yang dilakukan dengan uji *Chi Square*. Batas atau tingkat kemaknaan (nilai  $\alpha$  5% = 0,05). Nilai *p value* merupakan nilai yang menunjukkan besarnya peluang salah menolak  $H_0$  dari data penelitian.

##### 4.2.1. Hubungan *Tangibles* engan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022.

Tabel.4.1 Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien

Tangible	Kepuasan Pasien				Total		P <i>value</i>	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
Setuju	4	22.2	14	77.8	18	100	0.063	4.900 (0.992- 24.208)
Tidak Setuju	7	58.3	5	41.7	12	100		
Total	11	36.7	19	63.3	30	100		

Berdasarkan table 4.1 diketahui dari 12 responden yang tidak setuju dengan pelayanan *tangibles* 58.3 % dengan kategori tidak puas disebabkan petugas kesehatan tidak memadai dalam pelayanan di unit rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Sedangkan sisanya 41.7% merasa puas. Responden yang menilai pelayanan *tangibles* kategori cenderung merasa puas. Dari 18 responden yang menilai setuju terhadap pelayanan *tangibles* dengan kategori sudah puas 77.8% akan pelayanan memadai di unit rawat inap rumah sakit kota lospalos. Sedangkan sisanya 22.2% merasa tidak puas akan pelayanan tangible di ruang rawat inap yang tidak memadai.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P value*  $0.063 > 0.05$ , dapat di

simpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Tangibles* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) 4.099, artinya pelayanan yang tidak memadai beresiko 4 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dengan pelayanan yang tidak memadai dibandingkan dengan pelayanan yang memadai.

#### 4.2.2. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022

Tabel. 4.2 Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien.

Reability	Kepuasan Pasien				Total		P Value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
<b>Setuju</b>	2	11.8	15	88.2	17	100	0.002	16,875 (2.555- 111.463)
<b>Tidak Setuju</b>	9	69.2	4	30.8	13	100		
<b>Total</b>	11	36.7	19	63.3	30	100		

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui dari 13 responden yang tidak setuju dengan pelayanan kesehatan *reliability* sebesar 69.2% dengan kategori tidak puas disebabkan petugas kesehatan tidak handal dalam pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Sedangkan sisanya 30.8% terasa puas. Responden yang menilai pelayanan kesehatan *Reliability* kategori cenderung merasa puas. Dari 17 responden yang menilai setuju terhadap pelayanan *reability* dengan kategori sudah puas 88.2% akan pelayanan *reliability* di unit rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Sedangkan sisanya 11.8% merasa tidak puas akan kehandalan petugas pelayanan rawat inap.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P value*  $0.002 < 0.05$ , dapat disimpulkan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai

*Odds Ratio* (OR) 16.875, artinya pelayanan yang tidak handal beresiko 16 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang handal.

4.2.3. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022

Tabel. 4.3 Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien.

Responsiveness	Kepuasan Pasien				Total		P value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
<b>Setuju</b>	5	21.7	18	78.3	23	100	0.004	21.600
<b>Tidak Setuju</b>	6	85.7	1	14.3	7	100		(2.086-
<b>Total</b>	11	36.7	19	63.3	30	100		223.651)

Berdasarkan table 4.3 diketahui dari 7 responden yang tidak setuju dengan pelayanan *Responsiveness* sebesar 85.7% dengan kategori tidak puas disebabkan petugas kesehatan tidak Tanggap dalam pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Sedangkan sisanya 14.3% merasa puas. Responden yang menilai pelayanan *Responsiveness* petugas kesehatan kategori cenderung merasa puas. Dari 23 responden yang menilai setuju terhadap pelayanan *Responsiveness* dengan kategori sudah puas 78.3% akan pelayanan *Responsiveness* di unit rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Sedangkan sisanya 21.7% merasa tidak puas akan tanggap petugas pelayanan rawat inap.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P value*  $0.004 < 0.05$ , dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *Responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) 21.600, artinya pelayanan yang tidak tanggap beresiko 22 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang tanggap.

4.2.4. Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022

Tabel.4.4 Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien .

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Total		P <i>value</i>	OR (95%CI)
	Tidak Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
<b>Setuju</b>	5	23.8	16	76.2	21	100	0.042	6.400 (1.156- 35.437)
<b>Tidak Setuju</b>	6	66.7	3	33.3	9	100		
<b>Total</b>	11	36.7	19	63.3	30	100		

Berdasarkan table 4.4 diketahui dari 9 responden yang tidak setuju pelayanan kesehatan *assurance* 66.7% dengan kategori tidak puas disebabkan petugas kesehatan tidak terjamin dalam pelayanan di unit rawat inap rumah sakit kota Lospalos, Sedangkan sisanya 33.3% merasa puas. Responden yang menilai pelayanan kesehatan terjamin cenderung merasa puas, Dari 21 responden yang menilai setuju terhadap pelayanan *assurance* dengan kategori sudah puas 76.2% akan pelayanan *assurance* di unit rawat inap rumah sakit kota lospalos. Sedangkan sisanya 23.8% merasa tidak puas akan **terjamin** petugas pelayanan rawat inap.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P value*  $0.042 < 0.05$ , dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 6.400, artinya pelayanan yang tidak terjamin beresiko 6 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang terjamin.

4.2.5. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022.

Tabel.4.5 Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>P Value</i>	<i>OR (95% CI)</i>
	Tidak Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
Setuju	4	20	16	80	20	100	0.0015	9.333 (1.637- 53.208)
Tidak Setuju	7	70	3	30	10	100		
Total	11	36.7	19	63.7	30	100		

Berdasarkan table 4.5 diketahui dari 10 responden yang tidak setuju pelayanan *empathy* sebesar 70% dengan kategori tidak puas disebabkan petugas kesehatan tidak berempati dalam pelayanan di unit rawat inap rumah sakit kota Lospalos. Sedangkan sisanya 33.3% merasa puas dengan pelayanan *emphaty*. Responden yang menilai pelayanan *empathy* petugas kesehatan kategori cenderung merasa puas. Dari 20 responden yang menilai setuju terhadap pelayanan *empathy* dengan kategori sudah puas 80% akan pelayanan *empathy* di unit rawat inap rumah sakit kota Lospalos. Sedangkan sisanya 20% merasa tidak puas akan kepedulian petugas pelayanan rawat inap.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P value*  $0.015 < 0.05$ , dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio (OR)* 9,333, artinya pelayanan yang tidak berempati beresiko 9 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang berempati.