

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau

Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau adalah rumah sakit pemerintah Timor Leste yang terletak di kota Baucau, desa Tirilolo dengan berukuran 9 hektar yang diresmikan pada tanggal 29 Desember tahun 2016.

1. Visi dan Misi Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau

a. Visi

- 1) Menjadi rumah sakit rujukan daerah yang memberikan pelayanan kepada pasien dan seluruh masyarakat dengan berkualitas dan efisiensi.
- 2) Menjadi institut untuk pelatihan, pendidikan dan penelitian.

b. Misi

- 1) Rumah sakit rujukan bagian timur dengan multidisiplin untuk memberikan pelayanan kesehatan, kegiatan yang kompresif dalam diagnostik, pelayanan, rehabilitasi, preventif, pendidikan dan pelayanan selajutnya.
- 2) Sebagai tempat penelitian ilmiah dan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berprofisional
- 3) Memberikan pelayanan yang adil dan merata.

B. Hasil Analisa Univariat

1. Karakteristik pasien rawat jalan di Rumah sakit Eduardo Ximenes Baucau

Karakteristik pasien yang dianalisis adalah jenis kelamin, pekerjaan, umur pendidikan, dan kedatangan pasien. Berikut hasil analisisnya :

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pasien Di Rumah Sakit Eduardo Ximenes Baucau (n=76)

No.	karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki-Laki	32	42,1%
2	Perempuan	44	57,9%
Pekerjaan			
1	Pensiunan/penanguran/ibu rumah tangga	28	36,8%
2	Pegawai Swasta	14	18,4%
3	wirausaha	7	9,2%
4	PNS	23	30,3%
5	Tentara/Polisi	4	5,3%
Usia			
1	17-25 tahun	21	27,6%
2	26-35 tahun	26	34,2%
3	36-45 tahun	14	18,4%
4	46-55 tahun	8	10,5%
5	>56 tahun	7	9,2%
Pendidikan			
1	Tidak sekolah	0	0%
2	Pendidikan dasar	4	5,3%
3	Pendidikan menengah	37	48,7%
4	Pendidikan tinggi	35	46,1%
Kedatangan Pasien			
1	Pasien Baru	34	44,7%
2	Pasien Lama	42	55,3%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden pada penelitian ini yang terbanyak berjenis kelamin perempuan dengan 57,9%, pekerjaan terbesar yang dimiliki oleh responden adalah pensiunan/penanguran/ibu rumah tangga dengan 36,8%. Usia terbanyak adalah 26-35 tahun yaitu 34,2% dan 17-25 tahun sebanyak 27,6%. Sebagian besar pendidikan terbanyak yaitu pendidikan menengah dengan 48,7%, dan kedatangan pasien terbanyak dari responden adalah pasien lama sebanyak 55,3%.

2. Kepuasan pasien

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menjumlahkan hasil pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan menggunakan skor gap. Berikut tabel yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Eduardo Ximenes Baucau secara rinci :

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien (n=76)

Kepuasan	frekuensi	Persentase (%)
Kepuasan seluruhan		
Kurang memuaskan	39	51,3%
memuaskan	7	9,2%
Sangat memuaskan	30	39,5%
Dimensi <i>Tangibles</i>		
Kurang memuaskan	50	65,8%
memuaskan	22	28,9%
Sangat memuaskan	4	5,3%
Dimensi <i>Reliabilty</i>		
Kurang memuaskan	41	53,9%
memuaskan	11	14,5%
Sangat memuaskan	24	31,6%
Dimensi <i>Assurance</i>		
Kurang memuaskan	21	27,6%
memuaskan	26	34,2%
Sangat memuaskan	29	38,2%
Dimensi <i>Responsiveness</i>		
Kurang memuaskan	20	26,3%
memuaskan	15	19,7%
Sangat memuaskan	41	53,9%
Dimensi <i>Emphaty</i>		
Kurang memuaskan	34	44,7%
memuaskan	18	23,7%
Sangat memuaskan	24	31,6%

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan yang dilihat lima dimensi dinyatakan kurang memuaskan sebanyak 51,3%. Pada lima dimensi yang memiliki tingkat kepuasan kurang memuaskan yaitu *tangibles* sebanyak 5,8% , *reliability* sebanyak 53,9% dan *empathy* sebanyak 44,7%. Dimensi yang sangat memuaskan adalah dimensi *assurance* dengan 38,2% dan *responsiveness* 53,9%.

Kepuasan pasien dengan metode SERQUAL digambarkan sebagai skor kualitas jasa yang merupakan perhitungan perbedaan nilai yang diberikan responden untuk

setiap pernyataan berkaitan dengan harapan dan kenyataan, sehingga skor SERVQUAL untuk setiap pernyataan bagi responden dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{SERVQUAL SKOR} = \text{Kenyataan} - \text{Harapan}$$

Bila SERVQUAL skor 0 berarti memuaskan, skor negative berarti kurang memuaskan dan skor positif berarti sangat memuaskan. Berikut ini disajikan rata-rata SERVQUAL antara harapan dan kenyataan dari total 76 responden pada lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy*.

Tabel 4.3 Skor Gap SERVQUAL

<i>TANGIBLES (Bukti Fisik)</i>		E	P	Q=P-E	Keterangan
1	Tempat pendaftaran bersih, rapih dan nyaman	4.42	3.59	-0.83	Kurang Memuaskan
2	Petugas pendaftaran/rekam medis berpenampilan rapih dan professional	4.29	4.63	0.34	Sangat Memuaskan
3	Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran	4.32	3.80	-0.51	Kurang Memuaskan
4	Mempunyai peralatan yang modern di tempat pendaftaran	4.30	2.61	-1.70	Kurang Memuaskan
Jumlah		17.33	14.63	-2.70	Kurang Memuaskan
<i>RELIABILITY (Kehandalan)</i>					
1	Pelayanan pendaftaran pasien dapat di handalkan	4.28	4.04	-0.24	Kurang Memuaskan
2	Pencatatan pendaftaran pasien bebas dari kesalahan	4.25	3.70	-0.55	Kurang Memuaskan
3	Ketepatan waktu buka/tutup loket pendaftaran	4.29	3.86	-0.43	Kurang Memuaskan
4	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik	4.33	4.61	0.28	Sangat Memuaskan
5	Kemudahan dalam prosedur pendaftaran pasien	4.14	4.57	0.42	Sangat Memuaskan
6	Pelayanan pasien disesuaikan dengan urutan	4.41	3.45	-0.96	Kurang Memuaskan
JUMLAH		25.70	24.21	-1.49	Kurang Memuaskan
<i>ASSURANCE (Jaminan)</i>					
1	Petugas pendaftaran/rekam medis membuat pasien merasa aman saat melayani	3.99	3.84	-0.14	Kurang Memuaskan
2	Petugas pendaftaran/rekam medis menunjukkan sikap sopan dan ramah ketika melayani anda	4.14	3.89	-0.25	Kurang Memuaskan
3	Petugas pendaftara/rekam medis berpengetahuan luas untuk menjawab	4.17	4.28	0.11	Sangat Memuaskan

	pertanyaan-pertanyaan dari pasien				
JUMLAH		12.30	12.01	-0.29	Kurang Memuaskan
<i>RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)</i>					
1	Petugas memberitahu pasien tentang kapan pelayanan diberikan	4.29	4.50	0.21	Sangat Memuaskan
2	Pelayanan terhadap pasien diberikan dengan tanggap	4.17	4.30	0.13	Sangat Memuaskan
3	Petugas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien	4.11	4.38	0.28	Sangat Memuaskan
4	Petugas tahu apa yang dibutuhkan pasien (merespon cepat masalah pasien)	4.18	4.17	-0.01	Kurang Memuaskan
JUMLAH		16.75	17.36	0.61	Sangat Memuaskan
<i>EMPHATY (Empati)</i>					
1	Petugas memberikan perhatian secara individual kepada pasien	3.93	4.09	0.16	Sangat Memuaskan
2	Petugas melayani pasien dengan penuh perhatian	4.08	4.03	-0.05	Kurang Memuaskan
3	Petugas mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati	4.18	4.12	-0.07	Kurang Memuaskan
4	Petugas melayani pasien sesuai jam kerja	4.20	4.01	-0.18	Kurang Memuaskan
5	Petugas pendaftaran/rekam medis selalu senyum dan ramah pada pasien	4.37	3.33	-1.04	Kurang Memuaskan
JUMLAH		20.76	19.58	-1.18	Kurang Memuaskan
TOTAL KEPUASAN		92.84	87.79	-5.05	Kurang Memuaskan

3. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi jenis kelamin dengan kepuasan pasien

Jenis Kelamin	Kurang memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Laki-laki	17	53,1%	5	15,6%	10	31,3%	32	100%
Perempuan	22	50,0%	2	4,5%	20	45,5%	44	100%
Total	39	51,3%	7	9,2%	30	39,5%	76	10%

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang terdapat 50,0% yang merasa kurang

memuaskan, 4,5% merasa memuaskan dan 45,5% merasa sangat memuaskan.

4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi pekerjaan dengan kepuasan pasien

Pekerjaan	Kurang memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Pensiunan/Penanguran/ Rumah Tangga	14	50,0%	1	3,6%	13	46,4%	28	100%
Swasta	5	35,7%	1	7,1%	8	57,1%	14	100%
Wirausaha	4	57,1%	1	14,3%	2	28,6%	7	100%
PNS	14	60,9%	2	8,7%	7	30,4%	23	100%
Tentara/Polisi	2	50,0%	2	50,0%	0	0%	4	100%
Total	39	51,3%	7	9,2%	30	39,5%	76	100%

Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang pensiunan/penanguran/ibu rumah tangga sebanyak 28 orang terdapat 50,0% yang merasa kurang memuaskan, 3,6% merasa memuaskan dan 46,4% merasa sangat memuaskan.

C. Hasil Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel yaitu variabel independen umur, pendidikan dan kedatangan pasien dengan variabel dependent (*tangibles, reliability, assurance, responsiveness* dan *empathy*). Variable Jenis Kelamin dan Pekerjaan tidak dilakukan uji *corelation spearman* dikarenakan skala data nominal.

1. Hubungan umur dengan kepuasan pasien

Tabel 4.6 hubungan umur dengan kepuasan pasien

umur	Kurang memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan		Total		p	r
	n	%	n	%	n	%	n	%		
17-25 tahun	14	66,7%	0	0%	7	33,3%	21	100%	0,034	0,244
26-35 tahun	16	61,5%	2	7,7%	8	30,8%	26	100%		
36-45 tahun	4	28,6%	3	21,4%	7	50,0%	14	100%		
46-55 tahun	2	25,0%	2	25,0%	4	50,0%	8	100%		
>56 tahun	3	42,9%	0	0%	4	57,1%	7	100%		

Total	39	51,3%	7	9,2%	30	39,5%	76	100%		
-------	----	-------	---	------	----	-------	----	------	--	--

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang berumur 26-35 tahun sebanyak 26 orang terdapat 61,5% yang merasa kurang memuaskan, 7,7% merasa memuaskan dan 30,8% yang merasa sangat memuaskan. Hasil uji *Correlation Spearman* diperoleh nilai $p=0,034$, dimana nilai $p<0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara umur dengan kepuasan pasien. Nilai *coefficient correlation* diperoleh 0,244 yang berarti terdapat hubungan antara umur dan kepuasan pasien memiliki korelasi positif yang sangat lemah.

2. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.7 hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien

Pendidikan	Kurang memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan		Total		p	r
	n	%	n	%	n	%	n	%		
tidak seko	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0,6 79	-
pendidikan Dasar	3	75,0%	0	0%	1	25,0%	4	100%		
pendidikan Menengah	17	45,9%	3	8,1%	17	45,9%	37	100%		
pendidikan Tinggi	19	54,3%	4	11,4%	12	34,3%	35	100%		
Total	39	51,3%	7	9,2%	30	39,5%	76	100%		

Pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden berpendidikan menengah sebanyak 37 orang terdapat 45,9% yang merasa kurang memuaskan, 8,1% merasa memuaskan dan 45,9% merasa sangat memuaskan. Hasil uji *correlation spearman* terdapat nilai $p=0,679$, dimana nilai $p>0,05$ yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dan kepuasan pasien. Nilai *coefficient correlation* adalah -0,048 yang berarti hubungan pendidikan dan kepuasan pasien memiliki korelasi negative yang sangat lemah.

3. Hubungan Kedatangan pasien dengan kepuasan pasien (*Tangibles, realibility, assurance. Responsiveness dan empathy*)

Tabel 4.8 hubungan kedatangan pasien dengan kepuasan pasien

Jenis Kelamin	Kurang memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan		Total		p	r
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Hubungan kedatangan pasien dengan <i>Kepuasan pasien</i>										
Pasien baru	17	50,0%	3	8,8%	14	41,2%	34	100%	0,80	-0,028
Pasien lama	22	52,4%	4	9,5%	16	38,1%	42	100%		
Total	39	51,3%	7	9,2%	30	39,5%	76	100%		
Hubungan kedatangan pasien dengan dimensi <i>Tangibles</i>										
Pasien baru	20	58,8%	11	32,4%	3	8,8%	34	100%	0,20	-0,147
Pasien lama	30	71,4%	11	26,2%	1	2,4%	42	100%		
Total	50	65,8%	22	28,9%	4	5,3%	76	100%		
Hubungan kedatangan pasien dengan dimensi <i>Realibility</i>										
Pasien baru	18	52,9%	7	20,6%	9	26,5%	34	100%	0,80	0,029
Pasien lama	23	54,8%	4	9,5%	15	35,7%	42	100%		
Total	41	53,9%	11	14,5%	24	31,6%	76	100%		
Hubungan kedatangan pasien dengan dimensi <i>Assurance</i>										
Pasien baru	7	20,6%	14	41,2%	13	38,2%	34	100%	0,53	-0,073
Pasien lama	14	33,3%	12	28,6%	16	38,1%	42	100%		
Total	21	27,6%	26	34,2%	29	38,2%	76	100%		
Hubungan kedatangan pasien dengan dimensi <i>Responsiveness</i>										
Pasien baru	8	23,5%	5	14,7%	21	61,8%	34	100%	0,29	-0,121
Pasien lama	12	28,6%	10	23,8%	20	47,6%	42	100%		
Total	20	26,3%	15	19,7%	41	53,9%	76	100%		
Hubungan kedatangan pasien dengan dimensi <i>Empathy</i>										
Pasien baru	14	11,2%	8	23,5%	12	35,3%	34	100%	0,51	-0,075
Pasien lama	20	47,6%	10	23,8%	12	28,6%	42	100%		
Total	34	44,7%	18	23,7%	24	31,6%	76	100%		

Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa kedatangan pasien lama sebanyak 42 orang terdapat 52,4% yang merasa kurang memuaskan, 9,5% merasa memuaskan dan 38,1% merasa sangat memuaskan. Hasil uji *correlation spearman* terdapat nilai $p=0,808$, dimana nilai $p>0,05$ yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara kedatangan pasien dan kepuasan pasien. Nilai *coefficient correlation* adalah $-0,028$ yang berarti ada kecenderungan hubungan negatif yang sangat lemah.

Hasil uji *correlation spearman* dari hubungan 5 dimensi dengan dengan kedatangan pasien yaitu *tangibles* $p=0,206$, *realibility* $p=0,805$, *assurance* $p=0,530$, *responsiveness* $p=0,296$ dan *emphaty* $p=0,519$, dimana nilai $p>0,05$ yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara kedatangan pasien dengan 5 dimensi tersebut. Nilai *coefficient correlation* pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa hubungan kedatanga pasien dengan dimensi *tangibles*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* adalah negative berarti hubungan kecenderungan berlawanan dengan korelasi yang sangat lemah, dan pada dimensi *realibility* nilai *coefficient correlation* adalah 0,029 yang berarti ada cenderung hubungan positif dengan korelasi yang sangat lemah.

4. Keterbatasan Penelitian

Tidak semua pasien Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau bersedia menjadi responden dengan berbagai alasan, diantaranya tidak mau repot mengisi, tidak punya waktu untuk mengisi kuesioner, ada perasaan takut, oleh karenanya peneliti berusaha meyakinkan bahwa data yang diambil benar-benar akan dijaga kerahasiannya dan hasil kuesioner yang telah dijawab akan menjadi masukan yang berarti bagi peningkatan mutu layanan rumah sakit di masa mendatang.