

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian “Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang”**

##### **1. Sejarah**

Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Semarang. Rumah Sakit Panti Wilasa adalah rumah sakit umum kelas madya (C) yang mana salah satu unit kerja dari sebuah Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM). YAKKUM adalah yayasan kesehatan Kristen yang didirikan dari hasil kerjasama antara Sinode Gereja Kristen Jawa dan Sinode Gereja Kristen Indonesia. Berawal dari Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa yang didirikan pada 19 Januari 1950 di Jl.Dr.Cipto No.50 Semarang seiring berkembangnya waktu pihak pengurus rumah sakit tersebut mencetuskan ide untuk peluasan gedung baru tetapi karena keterbatasan lahan sehingga tidak memungkinkan untuk dilakukan perluasan gedung baru maka, pembangunan gedung baru dilakukan di Jl. Citarum 98 Kelurahan Mlatiharjo, Kecamatan Semarang Timur yang mana pembangunan tersebut di selesaikan pada tanggal 25 April 1973 dengan luas tanah 22.528 22 dan luas gedung 10.557 m<sup>2</sup> pada saat itu dan diresmikan pada tanggal 5 Mei 1973. Setelah itu pada tahun 1980 Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa melakukan perubahan menjadi Rumah Sakit Umum Panti Wilasa I untuk di Jl. Citarum dan Rumah Sakit Panti Wilasa II untuk yang di Jl. Dr. Cipto. Perubahan status rumah sakit tersebut tentunya membuat pihak rumah sakit melakukan penambahan dan perubahan pelayanan rumah sakit yang menunjang kebutuhan pelayanan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 93/KEP/DIKLAT/KES/81 tanggal 26 Mei 1981. Pada tanggal 29 Agustus 1995 Rumah Sakit Panti Wilasa I berubah

menjadi RS. Panti Wilasa “Citarum” sedangkan Rumah Sakit Panti Wilasa II berubah menjadi RS. Panti Wilasa “Dr.Cipto”. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari kerancuan di masa yang akan datang.

## 2. Visi-Misi

### a) Visi

Visi RS Panti Wilasa Citarum adalah : Rumah sakit pilihan keluarga yang profesional, berempati dan berlandaskan kasih.

### b) Misi

Misi RS Panti Wilasa Citarum adalah :

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas efisien, berorientasi pada keselamatan pasien, yang didasari dengan kasih.
- 2) Memandang karyawan sebagai mitra karya untuk mendukung kualitas pelayanan demi kepuasan pasien dan keluarga.
- 3) Membangun hubungan kemitraan yang harmonis dengan masyarakat, untuk meningkatkan jangkauan pelayanan.
- 4) Meningkatkan sarana prasarana dan peralatan untuk mendukung mutu pelayanan.
- 5) Mengambil peran dalam pendidikan tenaga kesehatan.

## 2. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap 27 orang responden yang merupakan pegawai yang menjalankan fitur *E-Fis* di rumah sakit Panti Wilasa Citarum Tahun 2022 Semarang.

### a) Jenis Kelamin

Tabel 4 Distribusi Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki-laki	15	58%
2.	Perempuan	12	52%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 15 responden (58%).

b) Kelompok Umur

Tabel 5 Tabel Distribusi Kelompok Umur

No.	Usia	Jumlah	%
1.	25-35	7	29%
2.	35-45	17	50%
3.	> 45	3	21%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Dari data tabel 5 dapat dilihat usia termuda yaitu 25 tahun dan usia tertua lebih dari 45 tahun. Pada tabel tersebut didominasi dengan pegawai yang berusia 35-45 tahun dengan jumlah 17 orang (50%), selanjutnya pegawai dengan rentang usia 25-35 tahun dengan jumlah 7 orang (29%), dan yang terakhir pegawai yang berusia >45 tahun sejumlah 3 orang (21%).

3. *Variabel reliability*

Tabel 6 Tabel Variable Reability

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	6	22,2
Puas	10	37,0
Sangat Puas	11	40,7
Total	27	100

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan terdapat 11 responden (40,7%) sangat puas sedangkan terdapat 6 responden (22,2%) tidak puas terhadap kualitas sistem *E-fis* dimensi *reliability*.

#### 4. Variabel Responsive

Tabel 7 Tabel variable Responsive

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	6	22,2
Puas	16	59,3
Sangat Puas	5	18,3
Total	27	100

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan terdapat 16 responden (59,3%) puas sedangkan terdapat 6 responden (22,2%) tidak puas terhadap kualitas sistem *E-fis* dimensi *Responsive*.

#### 5. Variabel Tangible

Tabel 8 Tabel Variable Tangible

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	7	25,9
Puas	16	59,3
Sangat Puas	4	14,8
Total	27	100

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan terdapat 16 responden (59,3%) puas sedangkan terdapat 7 responden (25,9%) tidak puas terhadap kualitas sistem *E-fis* dimensi *Tangible*.

## 6. Variable Empathy

Tabel 9 Tabel Variable Empathy

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	7	25,9
Puas	10	37
Sangat Puas	10	37
Total	27	100

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan terdapat 10 responden (37%) puas sedangkan terdapat 7 responden (25,9%) tidak puas terhadap kualitas sistem *E-fis* dimensi *Emphaty*.

## 7. Variable Assurance

Tabel 10 Tabel Variable Assurance

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	11	40,7
Puas	12	44,4
Sangat Puas	4	14,8
Total	27	100

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan terdapat 12 responden (44,4%) puas sedangkan terdapat 11 responden (40,7%) tidak puas terhadap kualitas sistem *E-fis* dimensi *Assurance*.