

BAB 5

HASIL PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil pembagian angket berupa kuesioner pada pasien rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden pada tanggal 21 Januari 2020 sampai 10 Februari 2020. Sebelum data dianalisis sesuai dengan tujuan, maka dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa tepat / valid suatu alat ukur (Azwar, 2012). Validitas dapat ditentukan dari korelasi antara variabel total dengan variabel faktornya. Hipotesis yang digunakan dalam uji validitas adalah :

H_0 : Atribut tidak mengukur aspek yang sama

H_1 : Atribut mengukur aspek yang sama

Dengan statistik uji yang digunakan yaitu penolakan H_0 jika nilai nilai p-value (Sig. 2-tailed) $\leq \alpha$ (0,05) pada hasil analisis menggunakan SPSS.

Hasil uji validitas pada variabel Sumber Daya Manusia disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 5.1 Uji Validitas pada Variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*

Varabel	Keterangan	P-value	Keputusan	Kesimpulan
X _{1.1}	Penampilan dokter bersih dan rapi.	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{1.2}	Dokter membawa alat medis.	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{1.3}	Ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang.	0,004	Tolak H ₀	Valid
X _{1.4}	Bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai.	0,000	Tolak H ₀	Valid

Tabel 5.1 Lanjutan Tabel Uji Validitas pada Variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*

Varabel	Keterangan	P-value	Keputusan	Kesimpulan
X _{2.1}	Dokter datang berkunjung tepat waktu	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{2.2}	Kesiapan dokter melayani pasien	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{2.3}	Dokter bertindak cepat	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{3.1}	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{3.2}	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{3.3}	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit.	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{3.4}	Saat meminta tolong dokter, dokter akan segera datang keruangan	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{4.1}	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman.	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{4.2}	Dokter dapat menjaga kerahasiaan pasien.	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{4.3}	Dokter mempunyai catatan medis pasien	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{5.1}	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{5.2}	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang pasien derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{5.3}	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{5.4}	Dokter dalam pelayanannya bersikap sopan dan ramah	0,000	Tolak H ₀	Valid
X _{5.5}	Dokter dapat memberi jaminan akan kesembuhan pasien.	0,000	Tolak H ₀	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kepuasan berupa dengan hasil perhitungan software IBM SPSS, didapatkan bahwa semua variabel pertanyaan memiliki nilai *p-value* lebih kecil dari α (0,05) yang berarti mengambil keputusan Tolak H_0 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur aspek yang valid / tepat.

5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang kuat jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,8 kemudian dapat dikatakan reliabilitas mencukupi apabila nilai Cronbach's Alpha diantara 0,7-0,8, kemudian dikatakan reliabilitas moderat apabila berkisar di 0,5-0,7, dan dikatakan reliabilitas rendah apabila kurang dari 0,5 (Yusup, 2018). Hasil uji reliabilitas pada semua variabel melalui software IBM SPSS disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 5.2 Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
1	<i>Tangible</i> (X1)	0,729	Reliabilitas mencukupi
2	<i>Reliability</i> (X2)	0,858	Reliabilitas kuat
3	<i>Responsiveness</i> (X3)	0,908	Reliabilitas kuat
4	<i>Assurance</i> (X4)	0,906	Reliabilitas kuat
5	<i>Emphaty</i> (X5)	0,932	Reliabilitas kuat

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis dengan software IBM SPSS untuk dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* memiliki realibilitas kuat, sementara *Tangible* memiliki realibilitas mencukupi

5.3 Deskripsi Data Karakteristik Responden

Berikut adalah data deskripsi karakteristik pasien rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Tabel 5.3 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah
Jenis kelamin	Pria	45
	Wanita	55
Usia	18 - 24 tahun	16
	25 - 34 tahun	25
	35 - 44 tahun	16
	45 - 54 tahun	16
	55 - 64 tahun	17
	> 65 tahun	8
Pendidikan terakhir	SD	16
	SMP	18
	SMA	54
	Sarjana	12
Pekerjaan	Petani	6
	Wiraswasta	27
	PNS	2
	Abri/Polri	1
	Karyawan swasta	13
	Pensiunan PNS	6
	Tidak bekerja	45
Penanggung Biaya	Pribadi / sendiri	30
	Kantor	0
	Asuransi	7
	BPJS	63
Total		100 orang

5.4 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Karakteristik Responden

Berikut adalah data tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pasien rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Tabel 5.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Kepuasan pasien		Jumlah
		Puas	Tidak Puas	
Jenis kelamin	Pria	34	11	45
	Wanita	26	29	55
Usia	18 - 24 tahun	7	9	16
	25 - 34 tahun	11	14	25
	35 - 44 tahun	6	10	16
	45 - 54 tahun	12	4	16
	55 - 64 tahun	14	3	17
	> 65 tahun	8	0	8
Pendidikan terakhir	SD	11	5	16
	SMP	13	5	18
	SMA	33	21	54
	Sarjana	3	9	12
Pekerjaan	Petani	4	2	6
	Wiraswasta	13	14	27
	PNS	2	0	2
	Abri/Polri	1	0	1
	Karyawan swasta	5	8	13
	Pensiunan PNS	5	1	6
	Tidak bekerja	30	15	45
Penanggung	Pribadi / sendiri	21	9	30
Biaya	Kantor	0	0	0
	Asuransi	4	3	7
	BPJS	35	28	63
Total				100 orang

5.5 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Analisis ini menggunakan teknik analisis skala Likert. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dari variabel tersebut, harus diketahui terlebih dahulu interval dari setiap tingkat kepuasan dengan cara:

$$\text{Tingkat kepuasan tertinggi} = \text{Jumlah responden} \times \text{bobot tertinggi} = 100 \times 4 = 400$$

$$\text{Tingkat kepuasan terendah} = \text{Jumlah responden} \times \text{bobot terendah} = 100 \times 1 = 100$$

$$\begin{aligned} \text{Wilayah data} &= \text{Tingkat kepuasan tertinggi} - \text{Tingkat kepuasan terendah} \\ &= 400 - 100 = 300 \end{aligned}$$

$$\text{Interval} = \text{Wilayah data} / \text{banyaknya bobot} = 300 / 4 = 75$$

Berdasarkan perhitungan diatas, tingkat kepuasan dapat dibagi sebagai berikut:

Tabel 5.5 Tingkat Kepuasan

No	Interval	Tingkat Kepuasan
1	100 - 175	Sangat Tidak Puas
2	176 - 251	Tidak Puas
3	252 - 327	Puas
4	328 - 403	Sangat Puas

Hasil perhitungan skala Likert:

Tabel 5.6 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*

No	Variabel	Nilai	Kesimpulan
1	<i>Tangible</i> (X1)	307	Puas
2	<i>Reliability</i> (X2)	309	Puas
3	<i>Responsiveness</i> (X3)	312	Puas
4	<i>Assurance</i> (X4)	312	Puas
5	<i>Emphaty</i> (X5)	314	Puas

5.6 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien

Variabel *Tangible*

Analisis hubungan kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel *tangible* dapat dilihat dengan di tabel berikut ini

Tabel 5.7 Hasil uji korelasi antara Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel *Tangible*

No	Variabel	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	0,824	0,000

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) dari table 5.7 diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) antara kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel berwujud (*tangible*) memiliki *p-value* (0,000) dibawah α (0,05) maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel berwujud (*tangible*) rawat inap di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

5.7 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien

Variabel *Reliability*

Analisis hubungan kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel *reliability* dapat dilihat dengan di tabel berikut ini

Tabel 5.8 Hasil uji korelasi antara Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel *Reliability*

No	Variabel	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	0,997	0,000

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) dari table 5.8 diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) antara kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel kehandalan (*reliability*) memiliki *p-value* (0,000) dibawah α (0,05) maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel kehandalan (*reliability*) rawat inap di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

5.8 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien

Variabel *Responsiveness*

Analisis hubungan kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien variabel *responsiveness* dapat dilihat dengan di tabel berikut ini

Tabel 5.9 Hasil uji korelasi antara Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel *Responsiveness*

No	Variabel	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	0,973	0,000

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) dari table 5.8 diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) antara kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel ketanggapan (*responsiveness*) memiliki *p-value* (0,000) dibawah α (0,05) maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel ketanggapan (*responsiveness*) rawat inap di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

5.9 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien

Variabel *Assurance*

Analisis hubungan kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien variabel *assurance* dapat dilihat dengan di tabel berikut ini

Tabel 5.10 Hasil uji korelasi antara Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel *Assurance*

No	Variabel	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Jaminan kepastian (<i>assurance</i>)	0,997	0,000

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) dari table 5.8 diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) antara kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel jaminan kepastian (*assurance*) memiliki *p-value* (0,000) dibawah α (0,05) maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel jaminan kepastian (*assurance*) rawat inap di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

5.10 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien

Variabel *Emphaty*

Analisis hubungan kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien variabel *emphaty* dapat dilihat dengan di tabel berikut ini

Tabel 5.11 Hasil uji korelasi antara Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel *Emphaty*

No	Variabel	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Empati (<i>emphaty</i>)	- 0,115	0,256

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) dari table 5.8 diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) antara kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel empati (*emphaty*) memiliki *p-value* (0,256) diatas α (0,05) maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara kinerja dokter rawat inap dengan kepuasan pasien untuk variabel empati (*emphaty*) rawat inap di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

