



BAB V
HASIL PENELITIAN

BAB V

HASIL PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil pembagian angket berupa kuesioner pada pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya dengan mengambil sampel 40 responden. Sebelum data dianalisis sesuai dengan tujuan, maka dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pembuktian keabsahan atau kebenaran suatu data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh dengan data yang terjadi sesungguhnya (Subagiyo, 2013). Validitas dapat ditentukan dari korelasi antar variabel total dengan variabel faktornya. Hipotesis yang digunakan dalam uji validitas sebagai berikut:

H0 = Atribut tidak mengukur aspek yang sama

H1 = Atribut mengukur aspek yang sama

Dengan uji statistik yang digunakan yaitu penolakan H0 jika nilai *p-value* (Sig. 2-tailed) $\leq \alpha$ (0,05) pada hasil analisis menggunakan SPSS versi 25. Hasil uji validitas pada variabel *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* disajikan dalam bentuk table berikut:

Tabel 5.1 Uji validitas pada *Reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*.

Variabel	Keterangan	<i>p-value</i>	Keputusan	Kesimpulan
1.1	Dokter berpenampilan bersih dan rapi	0,000	Tolak H0	Valid
1.2	Dokter menyiapkan alat medis	0,000	Tolak H0	Valid
2.1	Kesiapan dokter melayani pasien	0,000	Tolak H0	Valid
2.2	Dokter bertindak cepat	0,001	Tolak H0	Valid
3.1	Dokter menanyakan keluhan pasien	0,000	Tolak H0	Valid
3.2	Dokter memberikan kesempatan bertanya	0,000	Tolak H0	Valid
4.1	Perilaku dokter menciptakan rasa aman	0,000	Tolak H0	Valid
4.2	Dokter dapat menjaga kerahasiaan pasien	0,000	Tolak H0	Valid
5.1	Dokter menjelaskan prosedur apa yang diberikan	0,000	Tolak H0	Valid
5.2	Dokter memberikan waktu pelayanan cukup	0,001	Tolak H0	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel faktor internal kinerja dokter *reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness* dengan hasil perhitungan software IBM SPSS, didapatkan semua variabel pertanyaan *p-value* lebih kecil dari α (0,05) yang berarti keputusan Tolak H0, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuisisioner dapat mengukur aspek yang sama atau valid.

5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur sejauh mana alat ukur dapat dipercaya bila instrument memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi jika *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,8 (Travakol et al., 2021), bila reabilitas tinggi apabila nilai *Cronbach's Alpha* diantara 0,8 – 0,6, kemudian tergolong reabilitas sedang berkisar kurang dari 0,6 – 0,4 dan tergolong

rendah apabila kurang dari 0,4 (Yusuf, 2018). Hasil uji reabilitas pada semua variabel melalui software IBM SPSS disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5.2 Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
0,628	Reabilitas Sedang

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, hasil dari variabel penampilan dokter, alat medis dokter, dokter bertindak cepat, waktu pelayanan cukup, kesiapan dokter, bertanya keluhan pasien, kesempatan bertanya pasien, rasa aman pasien, kerahasiaan pasien dan mendengar keluhan pasien memperoleh hasil reabilitas sedang, yang berarti semua responden mayoritas memilih sama banyaknya antara setuju dan tidak setuju.

5.3 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* atau CSI dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden pasien rawat jalan Poli Kandungan secara keseluruhan dan dapat dijadikan acuan strategi khusus untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan di Poli Kandungan.

Hasil perhitungan CSI sebagai berikut :

Tabel 5.3 Perhitungan CSI

	Total Skor Harapan	Mean Importans Score	Weight Factor	Total Skor Kepuasan	Mean Statisfication Score	Weight Score
1.1	136	3,4	9,876543	124	3,1	30,61728
1.2	139	3,475	10,09441	128	3,2	32,30211
2.1	139	3,475	10,09441	123	3,075	31,04031
2.2	140	3,525	10,23965	125	3,125	31,99891
3.1	141	3,5	10,16703	130	3,25	33,04285

Tabel 5.3 Lanjutan

3.2	143	3,575	10,38489	128	3,2	33,23166
4.1	141	3,52	10,23965	124	3,1	31,74292
4.2	146	3,65	10,60276	131	3,275	34,72404
5.1	142	3,55	10,31227	126	3,15	32,48366
5.2	110	2,75	7,988381	132	3,3	26,36166
Total						317,5454
Nilai CSI					79,38635	

Berdasarkan perhitungan diatas menunjukkan nilai CSI sebesar 79.38%. Nilai tersebut berada pada interval “ $77\% < X \leq 80\%$ ” yang berarti kepuasan pengunjung poli Kandungan rumah sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser berada dalam tahap “*borderline*” atau perbatasan, secara keseluruhan menunjukkan seimbang antara puas dan tidak puas. Tahap ini dalam batas cukup puas dan diharapkan dapat meningkatkan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berikut adalah tabel interpretasi hasil dari perhitungan Customer Index Statification (CSI):

Tabel 5.4 *Customer Index Statification Interpretation*

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause of Concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$X > 87\%$	<i>Excellent</i>

Sumber: Syukri, (2016)

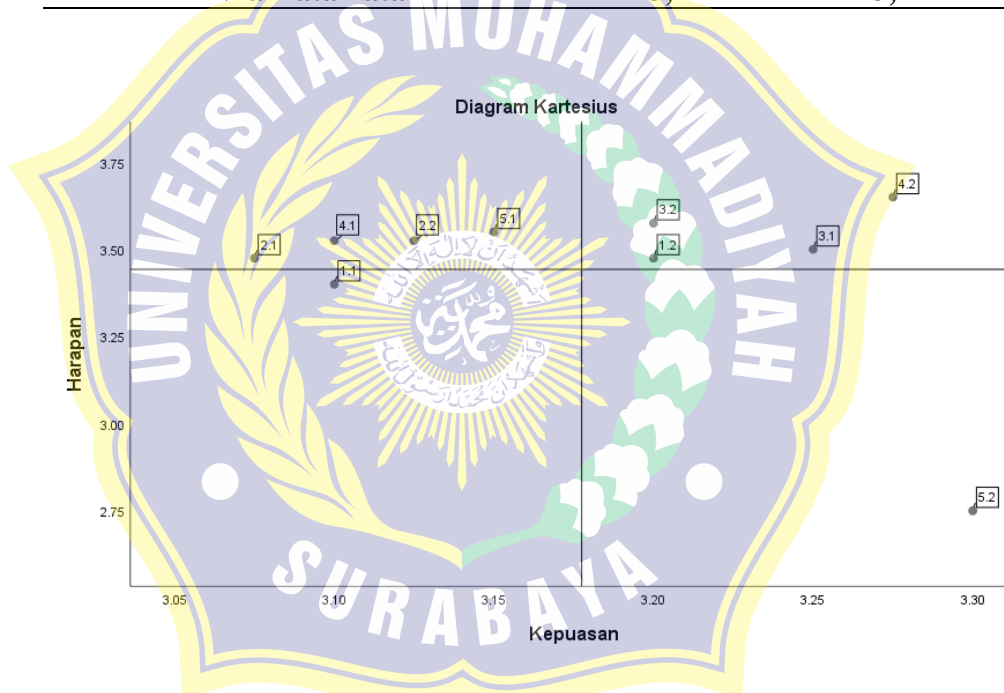
5.4 *Importance Performance Analyse (IPA)*

Importance Performance Analysis bertujuan untuk menilai tingkat kepentingan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser. Nilai rata-rata tingkat kepentingan

(importance) dan kepuasan pasien di analisis menggunakan *Importance Performance Matrix* (Ong, 2014).

Tabel 5.5 Nilai rata-rata atribut

No	Atribut	Performance	Important
1.1	Penampilan Dokter	3,10	3,40
1.2	Kesiapan alat medis dokter	3,20	3,48
2.1	Kesiapan pelayanan dokter	3,08	3,48
2.2	Ketanggapan tindakan dokter	3,12	3,52
3.1	Bertanya keluhan pasien	3,25	3,50
3.2	Kesempatan bertanya pasien	3,20	3,58
4.1	Rasa aman pasien	3,10	3,52
4.2	Menjaga kerahasiaan pasien	3,28	3,65
5.1	Menjelaskan prosedur tindakan	3,15	3,55
5.2	Pelayanan dokter cukup	3,30	2,75
Nilai rata-rata		3,44	3,17



Gambar 5.1 Hasil pemetaan atribut pada diagram kartesius

Keterangan :

Kuadran I : Dalam kuadran ini Variabel 2.1 Kesiapan pelayanan dokter (tidak terlihat gugup, ketakutan atau ragu-ragu), Variabel 2.2 Ketanggapan tindakan dokter (tidak terlihat mengulur waktu), Variabel 4.1 Rasa aman pasien, Variabel 5.1 Dokter

menjelaskan prosedur tindakan, terlihat menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting dan mempengaruhi kepuasan responden. Namun pihak dokter rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya belum menjalankan sesuai keinginan responden sehingga menimbulkan ketidakpuasan responden pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser.

Kuadran II : Dalam kuadran ini Variabel 1.2 Kesiapan alat medis dokter (stetoskop, *handscoon*/sarung tangan), variabel 3.1 Dokter bertanya keluhan pasien (keluhan utama dan keluhan lain pasien), Variabel 3.2 Kesempatan bertanya pasien (mempersilahkan pasien bertanya bila belum dimengerti), Variabel 4.2 Menjaga kerahasiaan pasien menunjukkan atribut dianggap penting, memuaskan, dan berhasil diterapkan oleh dokter rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser.

Kuadran III : Dalam kuadran ini Variabel 1.1 Penampilan dokter (terlihat rapi, memakai sepatu) menunjukkan atribut dalam kondisi cukup baik yang dianggap responden kurang penting pengaruhnya dan sedikit merasa kurang memuaskan responden pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser.

Kuadran IV : Dalam kuadran ini Variabel 5.2 Pelayanan dokter cukup (konsultasi pasien 8-15 menit) menunjukkan atribut yang

dianggap kurang penting bagi responden namun pelaksanaannya dirasa puas namun cukup berlebihan oleh responden pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser.

5.5 Analisis Hubungan Faktor Kinerja Dokter Rawat Jalan Poli Kandungan dengan Kepuasan Pasien

Analisis Hubungan faktor pelayanan kinerja dokter rawat jalan poli kandungan dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6 Tabel hasil uji korelasi antara faktor kinerja dokter rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser dengan kepuasan pasien.

No	Variabel Kepuasan Pasien	Sig. (2-tailed)
1	<i>Tangibility</i> (Bukti Fisik)	0,009
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	0,035
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	0,023
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,001
5	<i>Emphaty</i> (Simpati)	0,025

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) dari tabel diatas diketahui bahwa nilai Sig (2-tailed) Variabel *Tangibility* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (simpati) memiliki nilai Sig. (2-tailed) dibawah 0,05 yang berarti terdapat korelasi yang signifikan terhadap semua variabel di rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser.