

## BAB 5

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Penelitian dilakukan tepatnya di salah satu rumah sakit yang berada di Kabupaten Sidoarjo. Teknik dari pengambilan data yaitu dengan cara memberikan kuesioner kepada sampel atau responden penelitian yang nantinya akan diisi dengan keadaan yang sebenarnya. Sehingga, hasil dari setiap jawaban pada kuesioner yang terisi akan mencerminkan hasil terkait seberapa puas sampel penelitian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit. Kriteria dari sampel penelitian yaitu merupakan pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam dan bersedia menjadi responden penelitian. Pada saat pengambilan data, peneliti tidak melakukan pada jam tertentu sehingga tidak ada perbedaan jawaban yang spesifik. Data yang diambil sesuai dengan jam pelayanan poli di rumah sakit.

#### 5.1 Karakteristik Sampel

##### 5.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki dan perempuan, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	39
Perempuan	58
<b>Total</b>	<b>97</b>

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwa terdapat responden penelitian dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang. Dengan total keseluruhan banyaknya sampel adalah 97 orang.

### 5.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik dari usia masing-masing sampel penelitian, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>
20 – 40	22
41 – 55	28
56 – 65	33
66 – 75	14
<b>Total</b>	<b>97</b>

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa karakteristik dari responden penelitian menurut usia dari masing-masing, jika usia 20 sampai dengan 40 tahun didapatkan sebanyak 22 orang, usia 41 sampai dengan 55 tahun didapatkan sebanyak 28 orang, usia 56 sampai dengan 65 tahun didapatkan sebanyak 33 orang, dan usia 66 sampai dengan 75 tahun didapatkan sebanyak 14 orang. Dengan total keseluruhan jumlah sampel penelitian sebanyak 97 orang.

### 5.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan karakteristik dari pendidikan terakhir dari responden yang dikelompokkan menjadi tingkat SD, SMP, SMA, Diploma, dan S1 didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>
SD	13
SMP	17
SMA	50
Diploma	4
S1	13
<b>Total</b>	<b>97</b>

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa pada pendidikan terakhir tingkat SD didapatkan sebanyak 13 orang, pada tingkat SMP didapatkan sebanyak 17 orang, pada tingkat SMA didapatkan sebanyak 50 orang, pada tingkat Diploma didapatkan sebanyak 4 orang, yang terakhir yaitu pada tingkat S1 didapatkan sebanyak 13 orang. Total keseluruhan dari karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir yang didapatkan dari sampel penelitian sebanyak 97 orang.

#### **5.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan karakteristik berdasarkan pekerjaan yang dikelompokkan menjadi pelajar/mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil/PNS, petani, pengusaha, wiraswasta, dan kegiatan yang lainnya. Didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>
Pelajar/mahasiswa	1
PNS	6
Petani	4
Pengusaha	4
Wiraswasta	15
Lain-lain	67
<b>Total</b>	<b>97</b>

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa didapatkan sebanyak 1 orang, bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil/PNS didapatkan sebanyak 6 orang, bekerja sebagai petani didapatkan sebanyak 4 orang, bekerja sebagai pengusaha didapatkan sebanyak 4 orang, bekerja sebagai wiraswasta didapatkan sebanyak 15 orang, dan kegiatan yang lain didapatkan sebanyak 67 orang. Dengan total keseluruhan dari sampel penelitian adalah 97 orang.

## 5.2 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang dilakukan sebelum pengambilan data penelitian dengan kuesioner. Tujuan dari uji validitas sendiri adalah sebagai alat ukur atau validnya sebuah kuesioner dalam menjalankan fungsinya dengan tepat serta memiliki kecermatan tinggi. Biasanya, teknik uji validitas yang banyak digunakan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Cara kerja dari teknik tersebut yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dari pertanyaan kuesioner dengan skor total dari keseluruhan item. Masing-masing item pertanyaan yang berkorelasi signifikan atau bisa dinyatakan valid, ditandai dengan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Sanaky 2021).

### 5.2.1 Uji Validitas *Tangibles*

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner *Tangibles*

Pertanyaan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
<i>Tangibles 1</i>	0,361	0,693	Valid
<i>Tangibles 2</i>	0,361	0,525	Valid
<i>Tangibles 3</i>	0,361	0,781	Valid
<i>Tangibles 4</i>	0,361	0,783	Valid
<i>Tangibles 5</i>	0,361	0,749	Valid

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa dari 5 butir pertanyaan dari dimensi mutu pelayanan *Tangibles* yang dilakukan uji validitas, semua memiliki hasil yang sama dimana jumlah  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dapat disimpulkan jika dari 5 pertanyaan memiliki hasil yang valid.

### 5.2.2 Uji Validitas *Reliability*

Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner *Reliability*

Pertanyaan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
<i>Reliability 1</i>	0,361	0,717	Valid
<i>Reliability 2</i>	0,361	0,550	Valid
<i>Reliability 3</i>	0,361	0,551	Valid
<i>Reliability 4</i>	0,361	0,784	Valid
<i>Reliability 5</i>	0,361	0,792	Valid

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa dari 5 butir pertanyaan dari dimensi mutu pelayanan *Reliability* yang dilakukan uji validitas, semua memiliki hasil yang sama dimana jumlah  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dapat disimpulkan jika dari 5 pertanyaan memiliki hasil yang valid.

### 5.2.3 Uji Validitas *Responsiveness*

Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Kuesioner *Responsiveness*

Pertanyaan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
<i>Responsiveness 1</i>	0,361	0,791	Valid
<i>Responsiveness 2</i>	0,361	0,755	Valid
<i>Responsiveness 3</i>	0,361	0,832	Valid
<i>Responsiveness 4</i>	0,361	0,702	Valid
<i>Responsiveness 5</i>	0,361	0,742	Valid

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa dari 5 butir pertanyaan dari dimensi mutu pelayanan *Responsiveness* yang dilakukan uji validitas, semua memiliki hasil

yang sama dimana jumlah  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dapat disimpulkan jika dari 5 pertanyaan memiliki hasil yang valid.

#### 5.2.4 Uji Validitas Assurance

Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas Assurance

Pertanyaan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
Assurance 1	0,361	0,781	Valid
Assurance 2	0,361	0,827	Valid
Assurance 3	0,361	0,720	Valid
Assurance 4	0,361	0,879	Valid
Assurance 5	0,361	0,639	Valid

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa dari 5 butir pertanyaan dari dimensi mutu pelayanan Assurance yang dilakukan uji validitas, semua memiliki hasil yang sama dimana jumlah  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dapat disimpulkan jika dari 5 pertanyaan memiliki hasil yang valid.

#### 5.2.5 Uji Validitas Emphaty

Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Emphaty

Pertanyaan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
Emphaty 1	0,361	0,694	Valid
Emphaty 2	0,361	0,636	Valid
Emphaty 3	0,361	0,582	Valid
Emphaty 4	0,361	0,805	Valid
Emphaty 5	0,361	0,815	Valid

Berdasarkan tabel 5.9 menunjukkan bahwa dari 5 butir pertanyaan dari dimensi mutu pelayanan Emphaty yang dilakukan uji validitas, semua memiliki hasil yang sama

dimana jumlah  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dapat disimpulkan jika dari 5 pertanyaan memiliki hasil yang valid.

### 5.2.6 Uji Validitas Kepuasan Pasien

Tabel 5. 10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien

Pertanyaan Ke	$r$ tabel	$r$ hitung	Keterangan
Kepuasan 1	0,361	0,796	Valid
Kepuasan 2	0,361	0,917	Valid
Kepuasan 3	0,361	0,720	Valid
Kepuasan 4	0,361	0,845	Valid
Kepuasan 5	0,361	0,727	Valid

Berdasarkan tabel 5.10 menunjukkan bahwa dari 5 butir pertanyaan dari kepuasan pasien yang dilakukan uji validitas, semua memiliki hasil yang sama dimana jumlah  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dapat disimpulkan jika dari 5 pertanyaan memiliki hasil yang valid.

### 5.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas bisa diartikan sebagai keandalan, dimana merupakan konsistensi dalam suatu alat ukur. Dengan kata lain, uji reliabilitas digunakan untuk pengukuran subjektif apakah skor yang diberikan seseorang dalam mengisi kuesioner dengan orang lain memiliki kemiripan. Reliabilitas merupakan pengukuran seberapa jauh suatu tes tetap konsisten meskipun sudah dilakukan berulang-ulang kali kepada subjek penelitian dalam kondisi yang sama. Dalam suatu penelitian, dikatakan dapat diandalkan jika hasil yang diperoleh dalam pengisian memiliki hasil yang konsisten sama (Sanaky 2021).

Menurut Ghozali (2011), pada pengukuran reliabilitas suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika hasil dari nilai *Conbarch Alpha* > 0,60.

Tabel 5. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

<b>Kategori</b>	<b>Cronbach <math>\alpha</math></b>	<b>Keterangan</b>
<i>Tangibles</i>	0,752	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,699	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,820	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,830	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,755	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,861	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.11 menunjukkan jika hasil dari uji reliabilitas dari masing-masing kuesioner dimensi mutu pelayanan mulai dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* sampai dengan kuesioner Kepuasan yang dilakukan uji, dapat dikatakan reliabel dikarenakan nilai dari *Conbarch Alpha* > 0,06.

#### 5.4 Analisis Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian, analisis dari tingkat kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Pertanyaan ke	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Kepuasan 1	0	0%	4	4,1%	42	43,2%	51	52,5%
Kepuasan 2	0	0%	5	5,1%	73	75,2%	19	19,5%
Kepuasan 3	0	0%	1	1%	7	7,2%	89	91,7%
Kepuasan 4	0	0%	3	3%	59	60,8%	35	36%
Kepuasan 5	0	0%	0	0%	48	49,4%	49	50,5%

Berdasarkan hasil pengumpulan data kepuasan pasien dengan Skala Likert, ditemukan jika hasil perhitungan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di rumah sakit yang diteliti memiliki hasil akhir sebesar 86,855. Berdasarkan standar penilaian IKM unit pelayanan, hasil tersebut tergolong dalam kategori A yang berarti sangat baik.

### 5.5 Analisis Bivariat

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode uji bivariat dengan *Korelasi Spearman*. Tujuan dari korelasi ini adalah melihat tingkat kekuatan hubungan dua variabel, melihat arah hubungan dua variabel, dan melihat apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak. Kriteria dari tingkat kekuatan korelasi sendiri berpedoman pada nilai koefisien korelasi yang merupakan hasil dari output pada aplikasi SPSS dengan ketentuan :

Tabel 5. 13 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,25	Sangat Lemah
0,26 – 0,50	Cukup
0,51 – 0,75	Kuat
0,76 – 0,99	Sangat Kuat
1,00	Sempurna

Sementara itu, untuk menentukan arah dari korelasi antara kedua variabel sendiri dapat dilihat dari hasil nilai signifikan. Dapat dikatakan signifikan jika nilai Sig. (2-tailed) lebih kecil dari nilai 0,05. Analisis korelasi yang akan diuji adalah variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen meliputi dimensi dari mutu penelitian yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien.

### Hasil Uji Korelasi Dimensi Mutu Pelayanan

Analisis yang dilakukan pada 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 14 Hasil Uji Korelasi Dimensi Mutu Pelayanan

<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Korelasi (r)</b>	<b>p value</b>	<b>Keterangan</b>
Kepuasan pasien <i>Tangibles</i>	0,559	0,000	Signifikan
Kepuasan pasien <i>Reliability</i>	0,451	0,000	Signifikan
Kepuasan pasien <i>Responsiveness</i>	0,502	0,000	Signifikan
Kepuasan pasien <i>Assurance</i>	0,549	0,000	Signifikan
Kepuasan pasien <i>Emphaty</i>	0,647	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel 5.14 terkait hasil uji korelasi pada 5 dimensi mutu pelayanan didapatkan hasil dimensi *Tangibles* menunjukkan korelasi sebesar 0,559, dimensi *Reliability* menunjukkan korelasi sebesar 0,451, dimensi *Responsiveness* menunjukkan korelasi sebesar 0,502, dimensi *Assurance* menunjukkan korelasi sebesar 0,549, dan dimensi *Emphaty* menunjukkan korelasi sebesar 0,647. Berdasarkan hasil analisis, 5 dimensi tersebut berkorelasi dengan Sig. (2-tailed) lebih kecil dari nilai 0,05 yang dapat diartikan jika kedua variabel saling berhubungan. Nilai korelasi pada dimensi mutu pelayanan *Emphaty* memiliki hasil tertinggi diantara dimensi mutu lainnya. Hasil dari uji korelasi antara kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan dapat disimpulkan jika H0 ditolak dan H1 diterima.