

BAB III
TEMUAN PENELITIAN
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RSUD
RAA SOEWONDO PATI

Pada bab ini disajikan data hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang telah disajikan kepada responden. Kemudian data yang diolah akan dianalisis.

3.1 Identitas Responden

Identitas responden pada penelitian “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati” terdiri dari beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut berupa jenis kelamin, usia, dan lama rawat inap.

Sampling penelitian ini menggunakan data jumlah rawat inap pasien seluruh kelas RSUD RAA Soewondo Pati selama satu minggu terakhir pada bulan Mei 2017, totalnya adalah 540 pasien.

Tabel 3.1

Mengetahui jumlah pasien rawat inap RSUD RAA Soewondo Pati

No.	Ruang	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1.	VIP	74	13,7
2.	Klas 1	67	12,4
3.	Klas 2	73	13,5
4.	Klas 3	286	53
5.	Non klas	40	7,4
Jumlah		540	100

(Sumber data : Rekam Medis RSUD RAA Soewondo Pati)

Berdasarkan teori tersebut, dan penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian diskriptif maka besaran sampel yang diambil adalah 10% dari kelas VIP, Klas 1, Klas 2, Klas 3, dan Non klas. Jadi total sampling atau responden 54 keluarga pasien rawat inap.

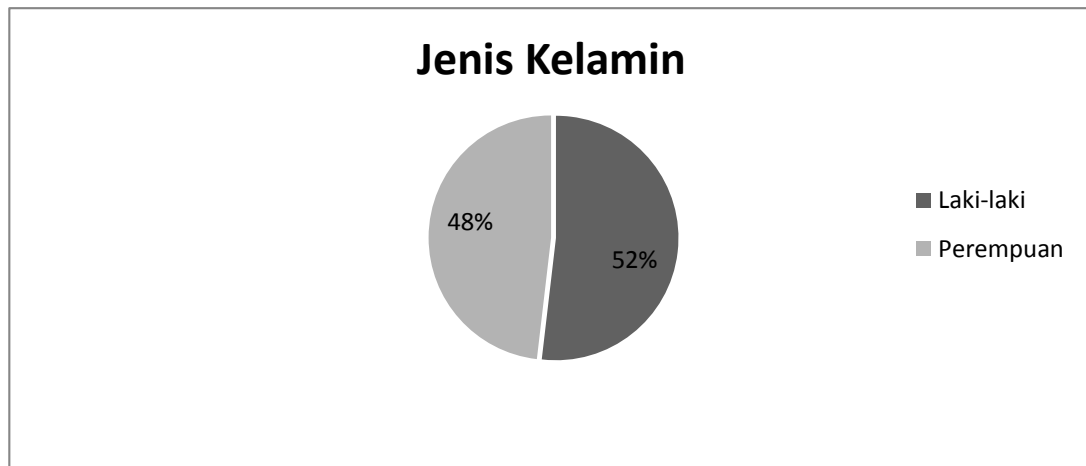
No.	Ruang	Frekuensi (f)	10%
1.	VIP	74	7,4
2.	Klas 1	67	6,7
3.	Klas 2	73	7,3
4.	Klas 3	286	28,6
5.	Non klas	40	4
Jumlah		540	54

3.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3.1

Jenis Kelamin Responden

N = 54



Sumber : Kuesioner identitas

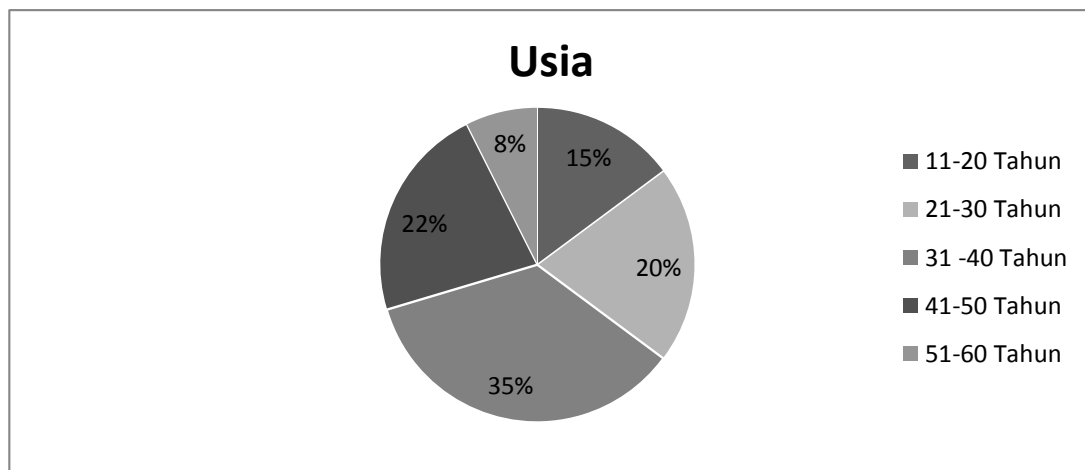
Berdasarkan Gambar III.1 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah laki-laki yaitu sebanyak 52% dari jumlah responden, sedangkan perempuan sebanyak 48%.

3.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Gambar 3.2

Usia Responden

N = 54



Sumber : Kuesioner identitas

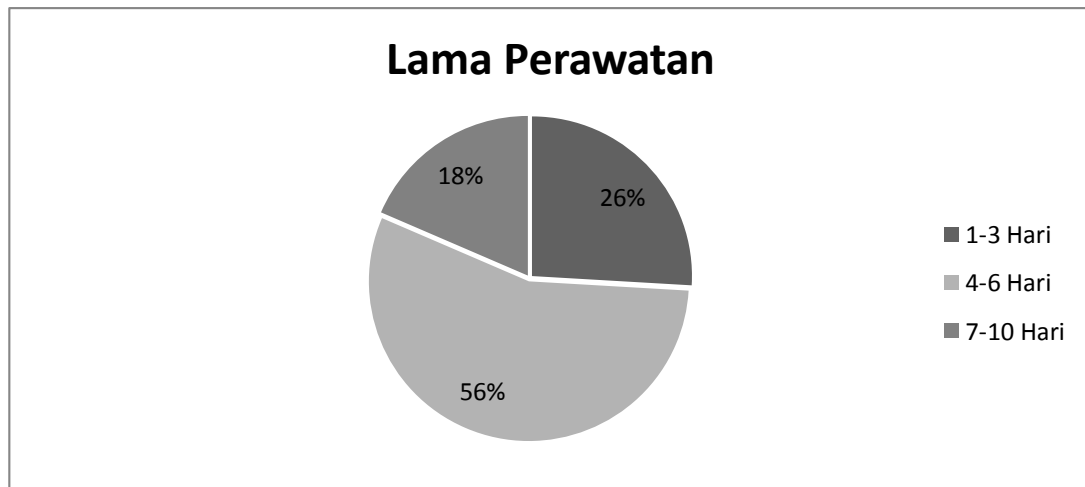
Berdasarkan Gambar III.2 menunjukkan bahwa usia responden tersebar mulai dari 11 tahun sampai dengan 60 tahun. Sebanyak 35% responden berusia 31 tahun sampai dengan 40 tahun menjadi angka mayoritas, data ini menunjukkan bahwa usia responden masih tergolong usia produktif sehingga berkemampuan untuk memahami serta menjawab kuesioner yang diajukan. Sedangkan sebanyak 22% berusia 41 tahun sampai dengan 50 tahun dengan kondisi yang cukup sadar bisa memahami kuesioner, meskipun ada beberapa yang perlu dipandu.

3.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Lama Perawatan

Gambar 3.3

Lama Perawatan Responden

N = 54



Sumber : Kuesioner identitas

Berdasarkan Gambar III.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada dalam masa perawatan selama 4 sampai dengan 6 hari dengan presentase 56%. Dari data ini menunjukkan bahwa selama masa perawatan pasien sudah bisa mengetahui kualitas pelayanan yang diperoleh.

3.2 Analisis “Persepsi Masyarakat Kota Pati Terhadap Pelayanan RSUD Soewondo Pati”

3.2.1 Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti Langsung (*Tangible*) mencakup kenyataan yang berhubungan dengan fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kepuasan pasien. Untuk mengetahui tingkat penilaian dari indikator *Tangible* RSUD RAA Soewondo Pati dapat dilihat dari sejumlah pernyataan berikut :

Gambar 3.4

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Pernyataan “Ruang inap yang anda tempati saat ini dilengkapi AC, Kipas Angin, TV dan Kulkas, yang berfungsi dengan baik”

N = 54



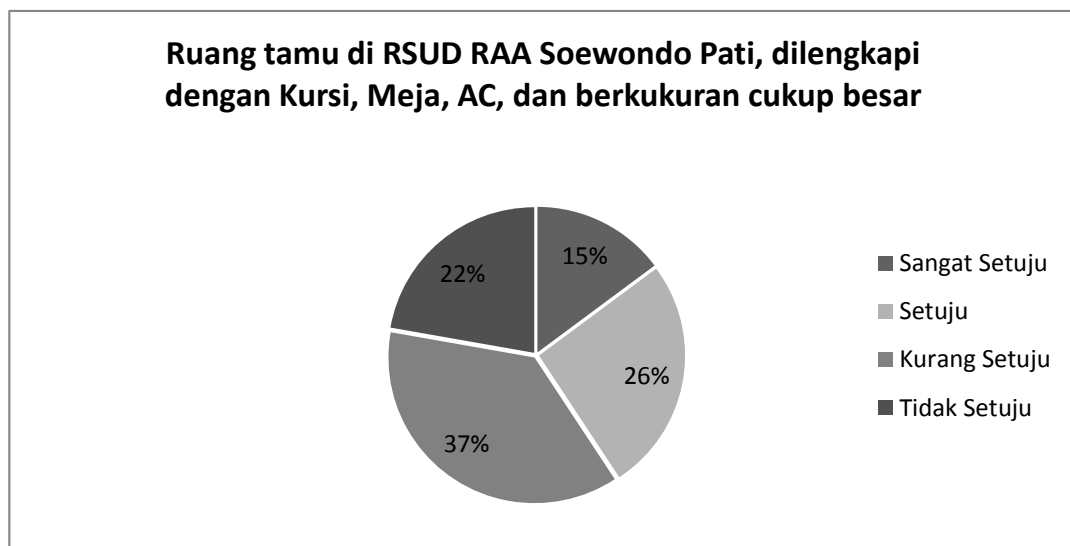
Sumber : Kuesioner nomor 1

Berdasarkan Gambar III.4 menunjukkan bahwa terdapat 33% responden yang mengatakan kurang setuju jika ruang inap yang anda tempati saat ini dilengkapi AC, Kipas Angin, TV dan Kulkas, yang berfungsi dengan baik. Kemudian terdapat jumlah presentase yang sama yaitu sebesar 24% antara responden yang setuju dan tidak setuju. Sedangkan responden yang mengatakan sangat setuju hanya 19%.

Gambar 3.5

**Presentasse Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Ruang tamu di
RSUD RAA Soewondo Pati, dilengkapi dengan Kursi, Meja, AC, dan
berkukuran cukup besar**

N = 54



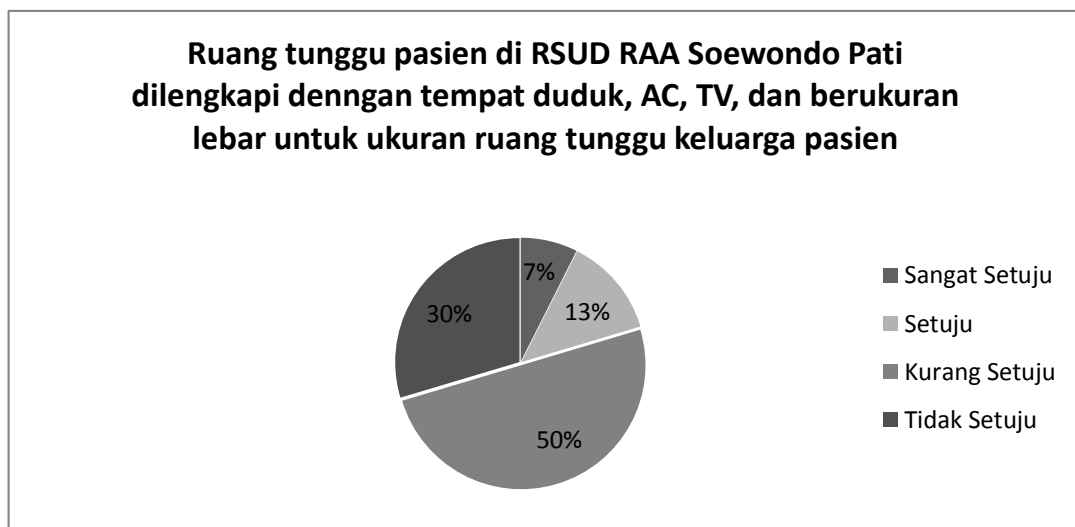
Sumber : Kuesioner nomor 2

Berdasarkan Gambar III.5 menunjukkan bahwa terdapat 37% responden yang mengatakan kurang setuju dengan pernyataan jika ruang tamu di RSUD RAA Soewondo Pati, dilengkapi dengan Kursi, Meja, AC, dan berukuran cukup besar, dan 26% responden setuju. Sedangkan terdapat 22% responden mengatakan tidak setuju dan hanya 15% mengatakan sangat setuju.

Gambar 3.6

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Ruang tunggu pasien di RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi denngan tempat duduk, AC, TV, dan berukuran lebar untuk ukuran ruang tunggu keluarga pasien

N = 54



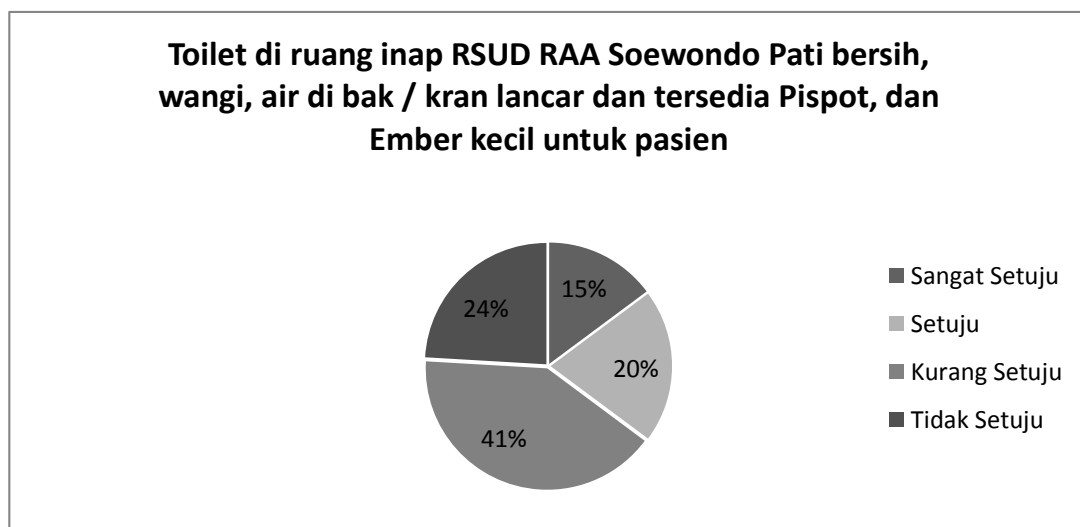
Sumber : Kuesioner nomor 3

Berdasarkan Gambar III.6 menunjukkan bahwa terdapat presentase sebesar 50% yang menyatakan responden kurang setuju jika ruang tunggu pasien di RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi denngan tempat duduk, AC, TV, dan berukuran lebar untuk ukuran ruang tunggu keluarga pasien, dan 30% responden tidak setuju. Sedangkan jumlah presentase responden yang mengatakan setuju 13% dan 7% sangat setuju.

Gambar 3.7

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Toilet di ruang inap RSUD RAA Soewondo Pati bersih, wangi, air di bak / kran lancar dan tersedia Pispot, dan Ember kecil untuk pasien

N = 54



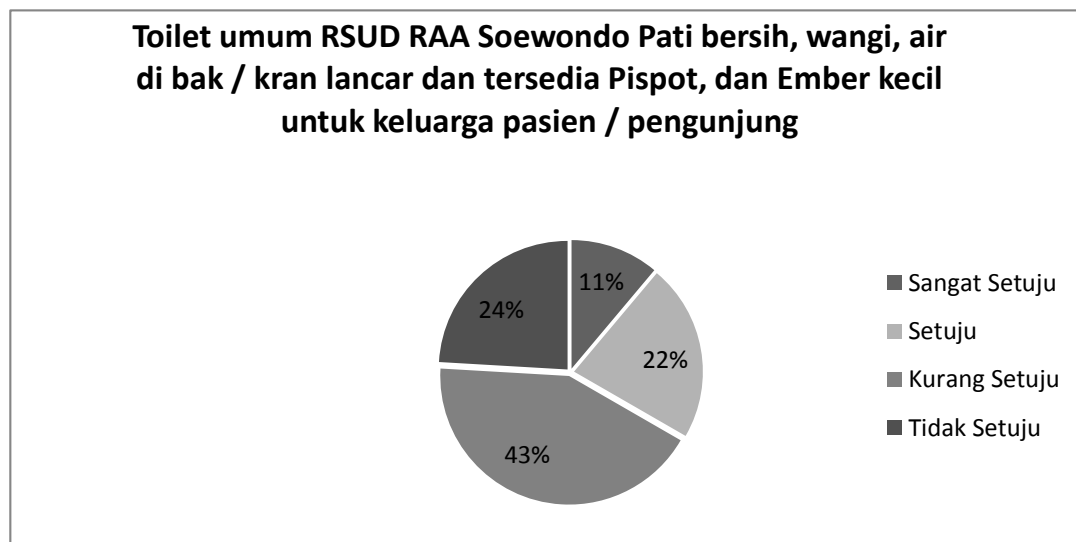
Sumber : Kuesioner nomor 4

Berdasarkan Gambar III.7 menunjukkan bahwa terdapat jumlah presentase sebesar 41% responden mengatakan kurang setuju jika Toilet di ruang inap RSUD RAA Soewondo Pati bersih, wangi, air di bak / kran lancar dan tersedia Pispot, dan Ember kecil untuk pasien, dan 24% mengatakan tidak setuju. Sedangkan 20% responden mengatakan setuju dan hanya 15% yang mengatakan sangat setuju.

Gambar 3.8

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Toilet umum RSUD RAA Soewondo Pati bersih, wangi, air di bak / kran lancar dan tersedia Pispot, dan Ember kecil untuk keluarga pasien / pengunjung

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 5

Berdasarkan pada Gambar III.8 menunjukkan bahwa terdapat 43% responden yang mengatakan kurang setuju jika Toilet umum RSUD RAA Soewondo Pati bersih, wangi, air di bak / kran lancar dan tersedia Pispot, dan Ember kecil untuk keluarga pasien / pengunjung, dan 24% mengatakan tidak setuju. Sedangkan 22% responden mengatakan setuju dan hanya 11% responden mengatakan sangat setuju.

Gambar 3.9

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Lingkungan di sekitar kamar inap bersih, dan di setiap depan kamar pasien terdapat tempat sampah dan keadaannya bersih

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 6

Berdasarkan pada Gambar III.9 menunjukkan bahwa presentase terbesar yaitu 35% responden mengatakan setuju jika Lingkungan di sekitar kamar inap bersih, dan di setiap depan kamar pasien terdapat tempat sampah dan keadaannya bersih, kemudian terdapat jumlah presentase yang sama sebesar 22% responden mengatakan kurang setuju dan tidak setuju. Sedangkan jumlah presentase responden yang sangat setuju sebesar 21%.

Gambar 3.10

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi dengan mushola yang bersih, besar, disediakan mukena dan sarung

N = 54



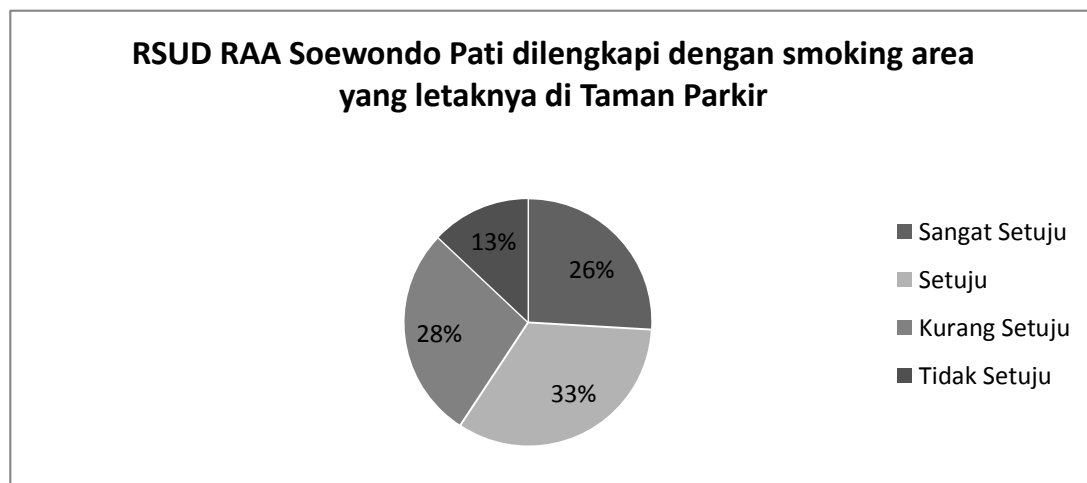
Sumber : Kuesioner nomor 7

Berdasarkan Gambar III.10 menunjukkan bahwa terdapat jumlah presentase yang sama antara responden sangat setuju dan setuju sebesar 28% dengan pernyataan RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi dengan mushola yang bersih, besar, disediakan mukena dan sarung. Sedangkan presentase responden yang kurang setuju sebesar 29%, dan responden yang tidak setuju sebesar 15%.

Gambar 3.11

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi dengan smoking area yang letaknya di Taman Parkir

N = 54



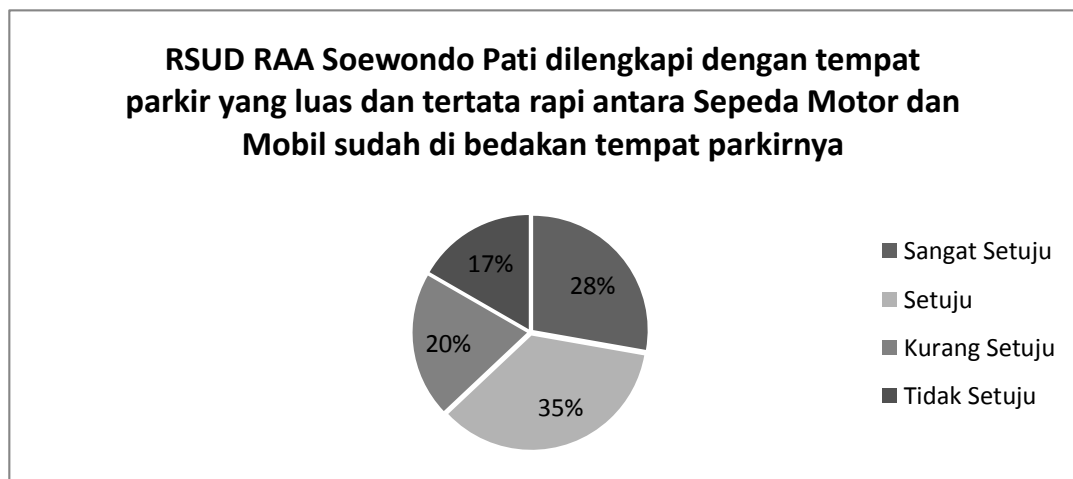
Sumber : Kuesioner nomor 8

Berdasarkan Gambar III.11 menunjukkan bahwa presentase terbesar 33% responden mengatakan setuju jika RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi dengan smoking area yang letaknya di Taman Parkir, dan 28% responden mengatakan kurang setuju. Sedangkan jumlah presentase responden yang sangat setuju sebesar 26%, sisanya 13% responden tidak setuju.

Gambar 3.12

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi dengan tempat parkir yang luas dan tertata rapi antara Sepeda Motor dan Mobil sudah di bedakan tempat parkirnya

N = 54



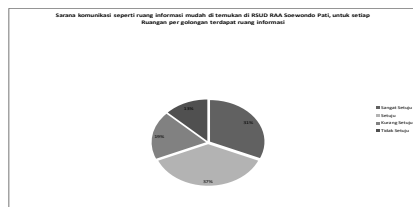
Sumber: Kuesioner nomor 9

Berdasarkan Gambar III.12 menunjukkan bahwa terdapat 35% responden mengatakan setuju jika RSUD RAA Soewondo Pati dilengkapi dengan tempat parkir yang luas dan tertata rapi antara Sepeda Motor dan Mobil sudah di bedakan tempat parkirnya, dan 28% responden mengatakan sangat setuju. Sedangkan jumlah presentase responden yang mengatakan kurang setuju sebesar 20% dan 17% tidak setuju.

Gambar 3.13

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Sarana komunikasi seperti ruang informasi mudah di temukan di RSUD RAA Soewondo Pati, untuk setiap Ruangan per golongan terdapat ruang informasi

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 10

Berdasarkan Gambar III.13 menunjukkan bahwa terdapat 37% responden yang mengatakan setuju jika Sarana komunikasi seperti ruang informasi mudah di temukan di RSUD RAA Soewondo Pati, untuk setiap Ruangan per golongan terdapat ruang informasi, dan 31% responden sangat setuju. Sedangkan jumlah presentase kurang setuju sebesar 19% dan 13% tidak setuju.

➤ Kategorisasi Bukti Langsung (*Tangible*)

Kategorisasi Bukti Langsung (*Tangible*) dibagi menjadi empat interval kelas. Dalam indikator Assurance terdapat 10 item pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 40 dan skor terendah adalah 10, yang dihitung dari :

$$A = \text{Skor Tertinggi} : 10 \times 4 = 40$$

$$B = \text{Skor Terendah} : 10 \times 1 = 10$$

Skor tersebut kemudian diklasifikasikan dalam rumus berikut :

$$\text{Interval (I)} = \frac{A-B}{K}$$

$$\text{Interval (I)} = \frac{40-10}{4}$$

$$= 7,5 \text{ dibulatkan menjadi } 8$$

Keterangan :

I = Interval

A = Skor Tertinggi

B = Skor Terendah

K = Jumlah Kelas

Jadi interval kelasnya adalah 8 (Agus Irianto, 2004 : 22)

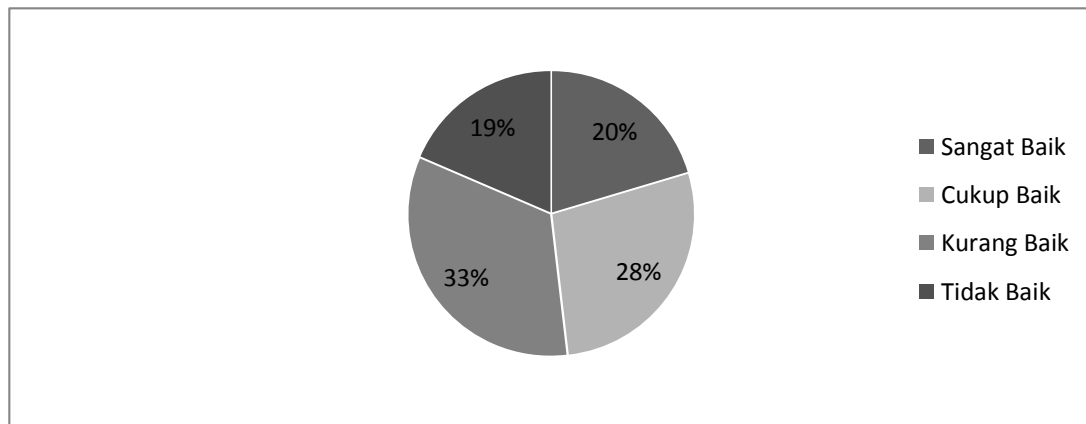
Dari hasil perhitungan interval kelas diatas maka dapat dibentuk kategori sebagai berikut:

1. Sangat Baik : skor antara ≥ 34
2. Baik : skor antara 26 – 33
3. Kurang Baik : skor antara 18 – 25
4. Tidak Baik : skor antara 10 – 17

Kategori Skor Tangible

No	Interval	Kategori	<i>f</i>	%
1.	10 – 17	Tidak Baik	10	18,5 %
2.	18 – 25	Kurang Baik	18	33,3 %
3.	26 – 33	Cukup Baik	15	27,8 %
4.	≥ 34	Sangat Baik	11	20,4 %
			54	100 %

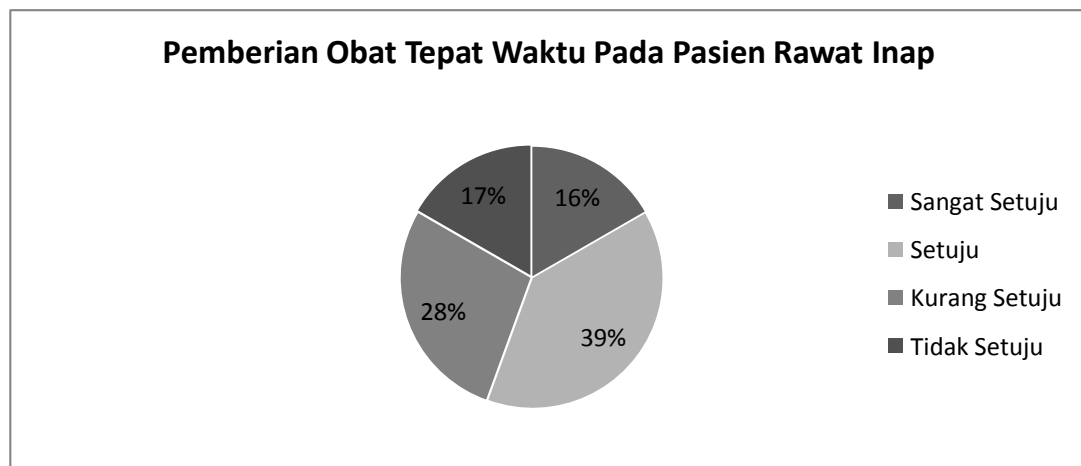
Sumber : tabel induk



Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 33% menyatakan bahwa bukti langsung RSUD RAA Soewondo kurang baik, 28% responden cukup baik, 20% sangat baik, dan 19% responden tidak baik

3.2.2 Keandalan (Reliability)

Keandalan (Reliability) mencakup kemampuan karyawan RSUD RAA Soewondo Kota Pati dalam memberikan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Untuk mengetahui tingkat penilaian dari indikator Reliability RSUD Kota Semarang dapat dilihat dari sejumlah pertanyaan berikut:

Gambar 3.14**Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Pemberian Obat Tepat Waktu
Pada Pasien Rawat Inap****N = 54**

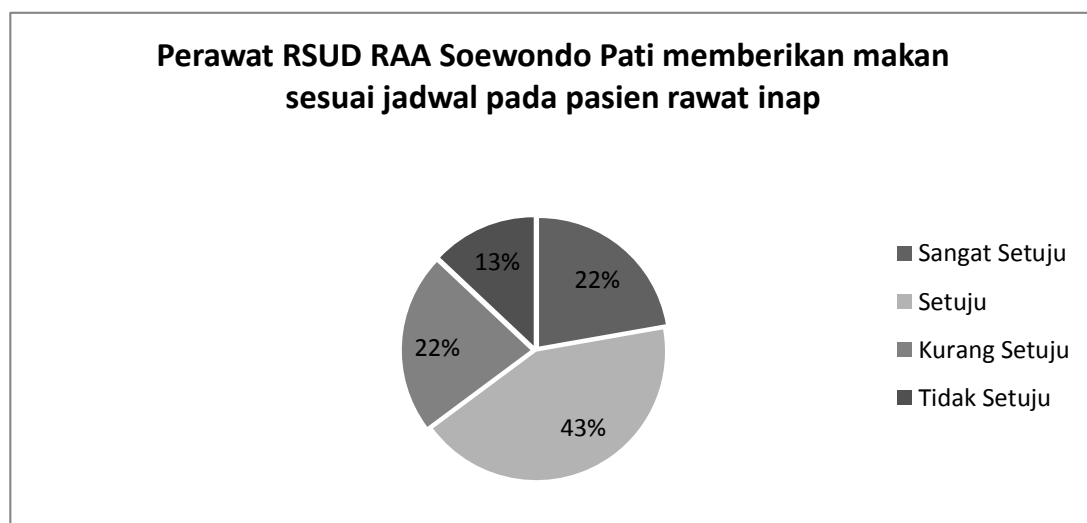
Sumber : Kuesioner nomor 11

Berdasarkan Gambar III.14 menunjukkan bahwa hanya 16% responden sangat setuju pemberian obat diberikan tepat waktu pada pasien rawat inap RSUD Soewondo Pati. Kemudian 39% responden mengatakan setuju dengan pemberian obat yang dilakukan tepat waktu. Sedangkan jumlah responden yang kurang setuju mencapai 28%.

Gambar 3.15

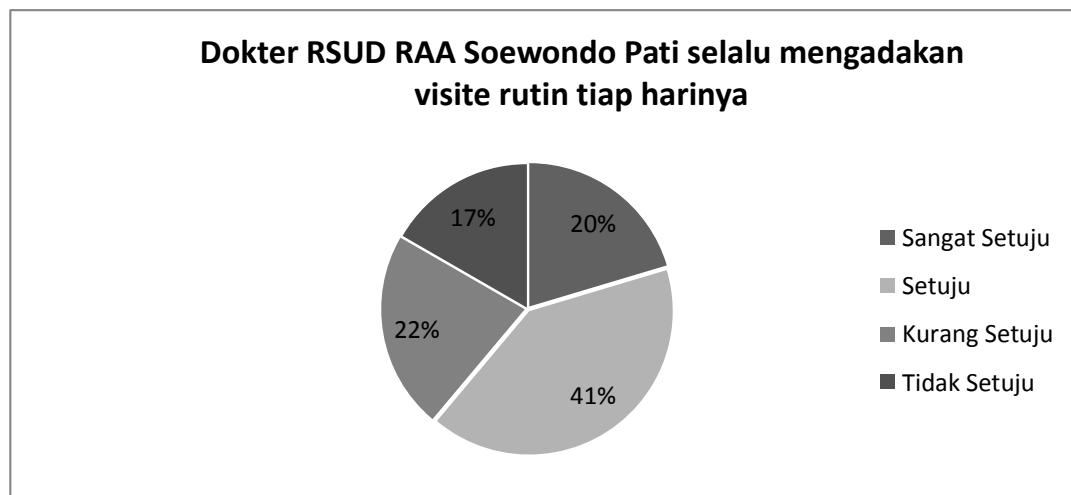
**Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Perawat RSUD RAA Soewondo
Pati Memberikan Makan Sesuai Jadwal Pasien Rawat Inap**

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 12

Berdasarkan Gambar III.15 sebanyak 43% responden setuju bahwa perawat RSUD RAA Soewondo Pati memberikan makan sesuai dengan jadwal pada pasien rawat inap. Namun disisi lain terdapat perolehan presentase yang sama antara sangat setuju dan kurang setuju yaitu sebesar 22%. Kemudian terdapat 13% pasien tidak setuju jika makan diberikan sesuai dengan jadwal.

Gambar 3.16**Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dokter RSUD RAA Soewondo****Pati selalu mengadakan visite rutin tiap harinya****N = 54**

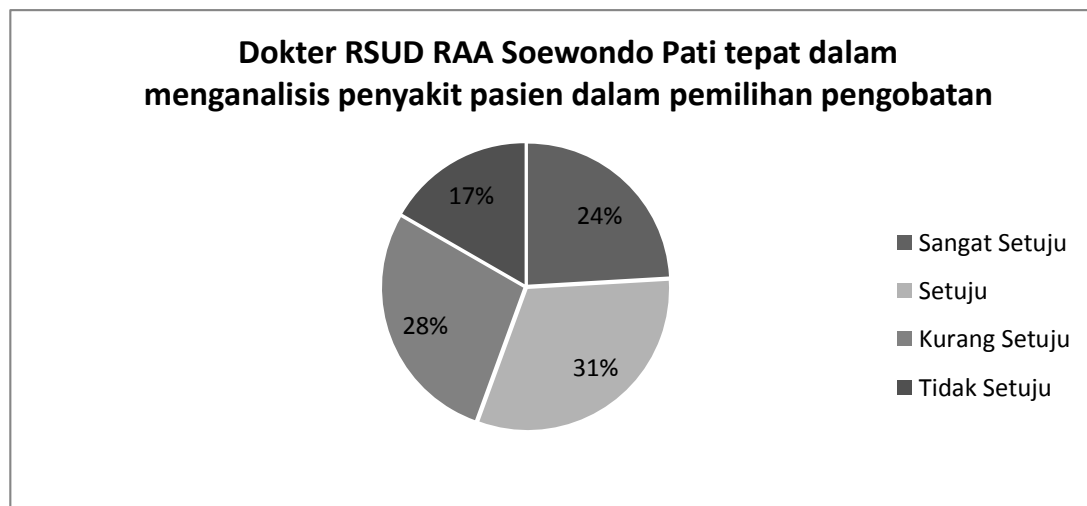
Sumber: Kuesioner nomor 13

Berdasarkan Gambar III.16 menunjukkan bahwa terdapat 41 % responden mengatakan setuju dengan pernyataan jika Dokter RSUD RAA Soewondo Pati selalu mengadakan visite rutin tiap harinya. Sedangkan responden yang sangat setuju hanya mencapai 20%, dan kurang setuju sebesar 22%. Untuk responden yang tidak setuju cukup besar jumlah persentasenya yaitu 17%.

Gambar 3.17

Persebaran presentase responden berdasarkan Dokter RSUD RAA Soewondo Pati tepat dalam menganalisis penyakit pasien dalam pemilihan pengobatan

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 14

Berdasarkan Gambar III.17 menunjukkan bahwa terdapat 31% responden setuju dengan pernyataan jika dokter RSUD RAA Soewondo Pati tepat dalam menganalisis penyakit pasien dalam pemilihan pengobatan. Namun terdapat perbedaan jumlah presentase yang cukup tipis dengan responden yang kurang setuju yaitu 28%. Sedangkan hanya 24% responden yang berpendapat sangat setuju, dan 17% tidak setuju.

Gambar 3.18
Persebaran responden berdasarkan Staff bagian gizi selalu tepat dalam
memberikan makanan kepada pasien
N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 15

Berdasarkan gambar III.18 menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan jika staff bagian gizi selalu tepat dalam memberikan makanan kepada pasien sebesar 30%, dan hanya 18% responden yang mengatakan sangat setuju. Sedangkan responden yang kurang setuju sebesar 28% dan 24% tidak setuju.

➤ Kategorisasi Keandalan (*Reliability*)

Kategorisasi keandalan (*Reliability*) dibagi menjadi empat interval kelas.

Dalam indikator *Reliability* terdapat 5 item pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 20 dan terendah adalah 5, yang dihitung dari :

$$A = \text{Skor Tertinggi} : 5 \times 4 = 20$$

$$B = \text{Skor Terendah} : 5 \times 1 = 5$$

Skor tersebut kemudian diklasifikasi dalam rumus berikut :

$$\text{Interval (I)} = \frac{A-B}{K}$$

$$\text{Interval (I)} = \frac{20-5}{4}$$

$$= \frac{15}{4}$$

$$= 3,75 \text{ dibulatkan } 4$$

Keterangan :

I = Interval

A = Skor Tertinggi

B = Skor Terendah

K = Jumlah Kelas

Jadi interval kelasnya adalah 4 (Agus Irianto, 2004: 22)

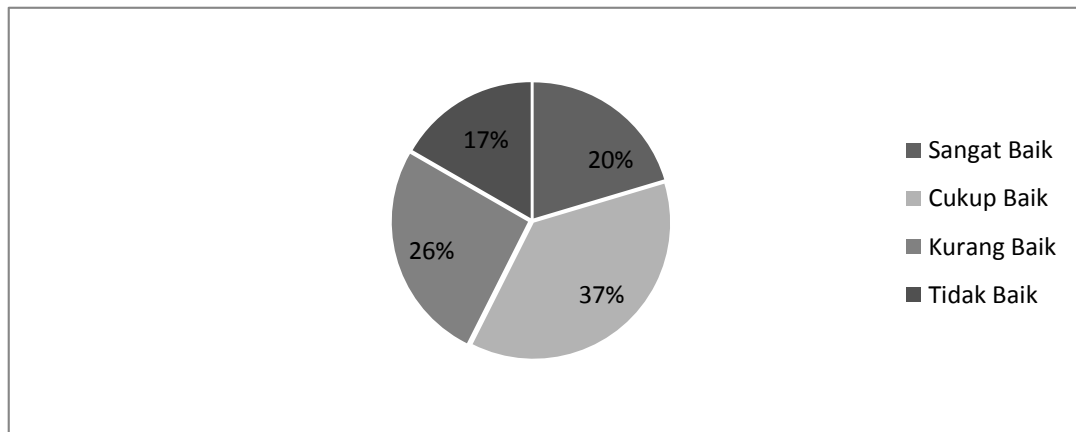
Dari hasil perhitungan interval kelas diatas dapat dibentuk kategori sebagai berikut :

1. Sangat baik : skor antara ≥ 17
2. Baik : skor antara 13 - 16
3. Kurang baik : skor antara 9 - 12
4. Tidak baik : skor antara 5 - 8

Kategori Skor Reliability

No	Interval	Kategori	<i>f</i>	%
1.	5 - 8	Tidak Baik	9	16,7%
2.	9 – 12	Kurang Baik	14	25,9%
3.	13 – 16	Cukup Baik	20	37%
4.	≥ 17	Sangat Baik	11	20,4%
			54	100%

Sumber : tabel induk



Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 37% menyatakan bahwa keandalan RSUD RAA Soewondo cukup baik, 26% responden kurang baik, 20% sangat baik, dan 17% responden tidak baik.

3.2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) mencakup kemampuan karyawan RSUD RAA Soewondo Pati untuk melayani pasien dengan cepat dan tanggap sesuai dengan apa yang diinginkan pasien. Untuk mengetahui tingkat penilaian dari indikator Responsiveness RSUD RAA Soewondo Pati dapat dilihat dari sejumlah pernyataan berikut:

Gambar 3.19

Persebaran responden berdasarkan ketanggapan perawat ketika pasien membutuhkan, perawat langsung merespon dan selalu datang tepat waktu

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 16

Berdasarkan Gambar III.19 bahwa terdapat 43% responden kurang setuju dengan pernyataan jika perawat tanggap ketika pasien membutuhkan dan langsung merespon tepat waktu. Kemudian responden yang setuju dengan pernyataan tersebut sebesar 31%, sedangkan sangat setuju hanya sebesar 23%.

Gambar 3.20

Persebaran responden berdasarkan ketanggapan dokter ketika pasien membutuhkan, dokter langsung merespon dan selalu datang tepat waktu

N = 54



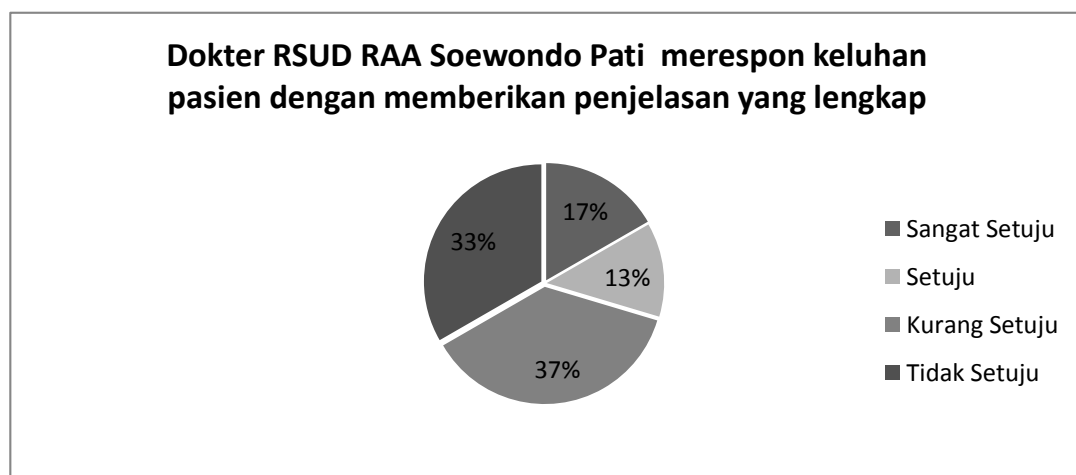
Sumber : Kuesioner nomor 17

Berdasarkan Gambar III.20 menunjukkan bahwa terdapat 50% responden kurang setuju dengan pernyataan jika ketika pasien membutuhkan dokter, dokter langsung merespon dan selalu datang tepat waktu. Kemudian responden tidak setuju sebesar 22%, sedangkan presentase setuju hanya 15% dan hanya 13% yang mengatakan sangat setuju.

Gambar 3.21

Persebaran responden berdasarkan ketanggapan Dokter RSUD RAA Soewondo Pati memberikan respon terhadap keluhan pasien dengan memberikan penjelasan yang lengkap

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 18

Berdasarkan Gambar III.21 bahwa presentase responden yang kurang setuju dengan pernyataan jika dokter RSUD RAA Soewondo Pati merespon keluhan pasien dengan memberikan penjelasan yang lengkap sebesar 37%. Kemudian tidak jauh berbeda dengan responden yang tidak setuju sebesar 33%. Sedangkan terdapat 17% responden sangat setuju dan 13% setuju.

Gambar 3.22

Persebaran responden berdasarkan Staff administrasi RSUD RAA Soewondo Pati melayani dengan cepat, seperti administrasi Rumah Sakit dan pengecekan rekap biaya medis

N = 54



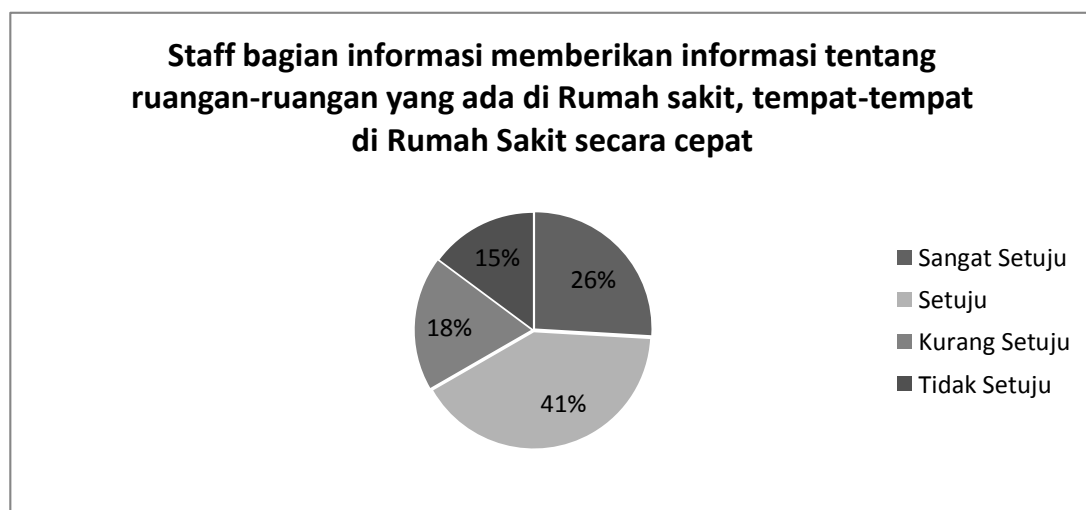
Sumber : Kuesioner nomor 19

Berdasarkan Gambar III.22 menunjukkan bahwa terdapat 30% responden kurang setuju jika staff administrasi RSUD RAA Soewondo Pati melayani dengan cepat, kemudian terdapat perbedaan sedikit dengan responden yang menyatakan setuju yaitu sebesar 29%. Sedangkan jumlah responden tidak setuju 24% dan hanya 17% yang mengatakan setuju.

Gambar 3.23

Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Staff bagian informasi memberikan informasi tentang ruangan-ruangan yang ada di Rumah sakit, tempat-tempat di Rumah sakit secara cepat

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 20

Berdasarkan Gambar III.23 menunjukkan bahwa ada 41% responden menyatakan setuju bahwa staff bagian informasi memberikan informasi tentang ruangan-ruangan yang ada di Rumah sakit, tempat-tempat di Rumah Sakit secara cepat, dan terdapat hanya 26% responden menyatakan sangat setuju.

Gambar 3.24

Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Dokter selalu memberikan solusi tindakan yang tepat ketika terjadi keluhan terhadap pasien

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 21

Berdasarkan Gambar III.24 menunjukkan bahwa terdapat 28% responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa dokter selalu memberikan solusi tindakan yang tepat ketika terjadi keluhan terhadap pasien, jumlah presentase tersebut juga sama besarnya dengan responden yang setuju. Sedangkan jumlah presentase responden yang kurang setuju sebesar 26% dan 18% tidak setuju.

➤ Kategorisasi Daya Tanggap (Responsiveness)

Kategorisasi Daya Tanggap (Responsiveness) dibagi menjadi empat interval kelas. Dalam indikator Responsiveness terdapat 6 item pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 24 dan skor terendah adalah 6, yang dihitung dari :

$$A = \text{Skor Tertinggi} : 6 \times 4 = 24$$

$$B = \text{Skor Terendah} : 6 \times 1 = 6$$

Skor tersebut kemudian diklasifikasikan dalam rumus berikut :

$$\text{Interval (I)} = \frac{A-B}{K}$$

$$\text{Interval (I)} = \frac{24-6}{4}$$

$$= 4,5 \text{ dibulatkan menjadi } 5$$

Keterangan :

I = Interval

A = Skor Tertinggi

B = Skor Terendah

K = Jumlah Kelas

Jadi interval kelasnya adalah 5 (Agus Irianto, 2004 : 22)

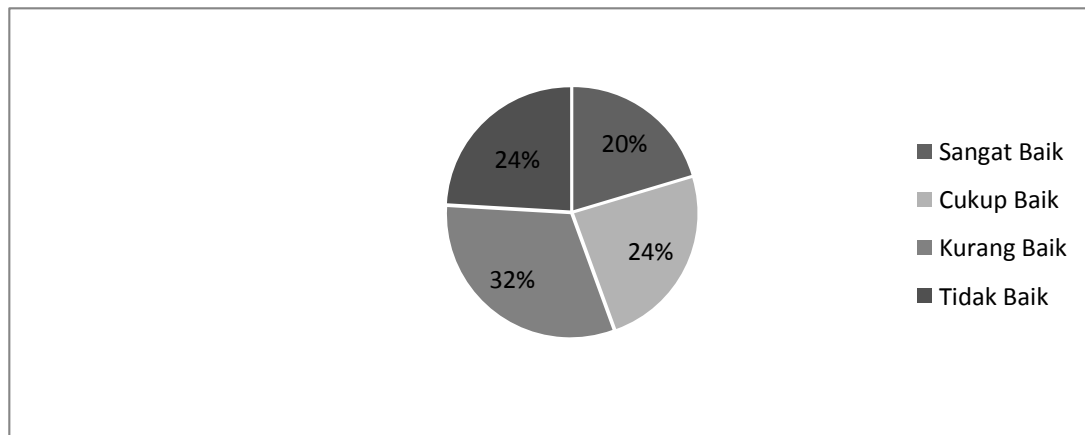
Dari hasil perhitungan interval kelas diatas maka dapat dibentuk kategori sebagai berikut:

1. Sangat Baik : skor antara ≥ 21
2. Baik : skor antara 16 - 20
3. Kurang Baik : skor antara 11 - 16
4. Tidak Baik : skor antara 6 - 10

Kategori Skor Responsiveness

No	Interval	Kategori	<i>f</i>	%
1.	6 – 10	Tidak Baik	13	24 %
2.	11 – 16	Kurang Baik	17	31,5 %
3.	16 – 20	Cukup Baik	13	24,1 %
4.	≥ 21	Sangat Baik	11	20,4 %
			54	100 %

Sumber : tabel induk



Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 32% menyatakan bahwa daya tanggap RSUD RAA Soewondo kurang baik, 24% responden cukup baik dan tidak baik, dan 20% responden sangat baik.

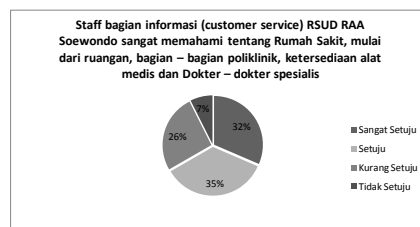
3.2.4 Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) mencakup kemampuan karyawan RSUD RAA Soewondo Pati dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pasien. Untuk mengetahui tingkat penilaian dari indicator Assurance RSUD RAA Soewondo Pati dapat dilihat dari sejumlah pernyataan berikut:

Gambar 3.25

Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Staff bagian informasi (customer service) RSUD RAA Soewondo sangat memahami tentang Rumah Sakit, mulai dari ruangan, bagian – bagian poliklinik, ketersediaan alat medis dan Dokter – dokter spesialis

N = 54



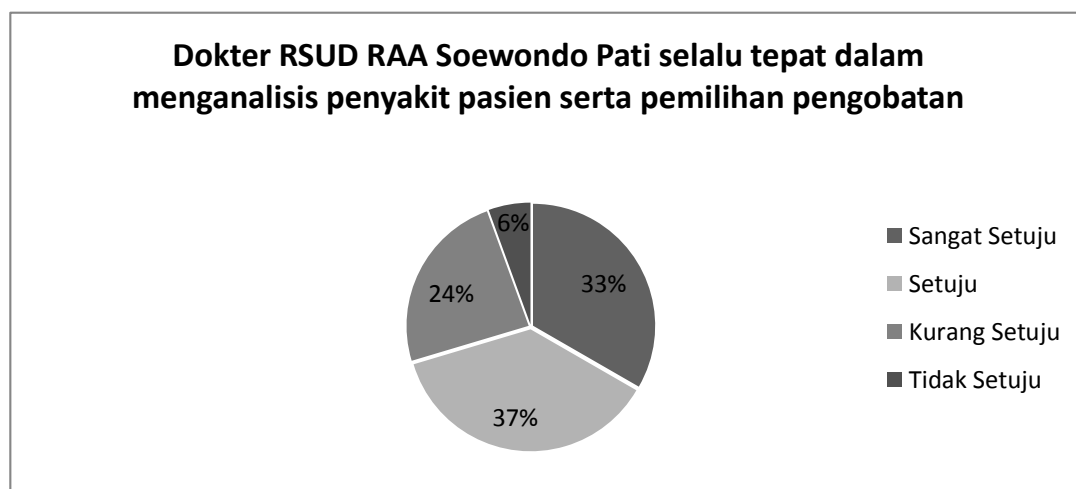
Sumber : Kuesioner nomor 22

Berdasarkan Gambar III.25 terdapat jumlah presentase sebesar 35% responden menyatakan setuju dengan pernyataan jika staff bagian informasi (customer service) RSUD RAA Soewondo Pati sangat memahami tentang rumah sakit, kemudian 32% presentase responden sangat setuju. Sedangkan jumlah presentase responden kurang setuju sebesar 26% dan 7% tidak setuju.

Gambar 3.26

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Pernyataan Dokter RSUD RAA Soewondo Pati selalu tepat dalam menganalisis penyakit pasien serta pemilihan pengobatan

N = 54



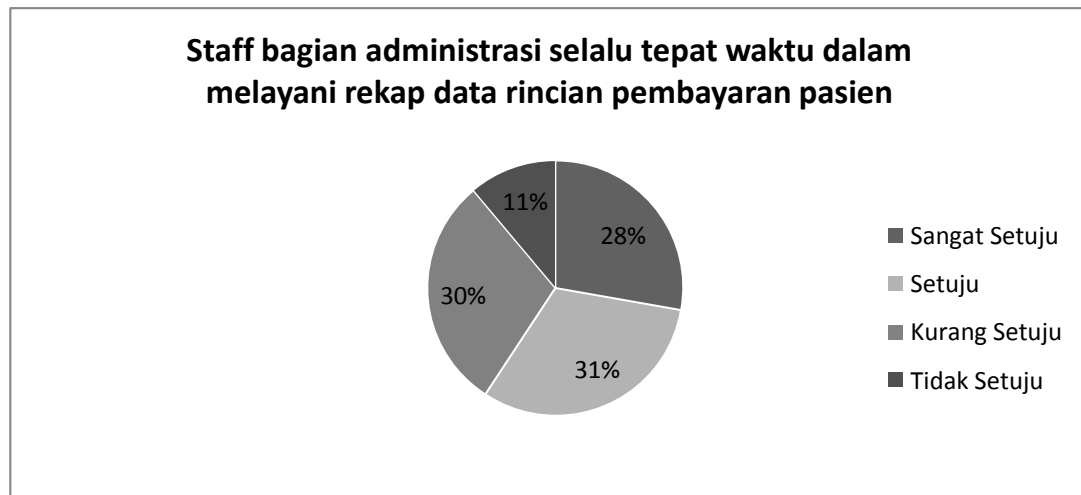
Sumber : Kuesioner nomor 23

Berdasarkan Gambar III.26 menunjukkan bahwa jumlah presentase yang terbesar yaitu 37% menyatakan setuju dengan pernyataan jika dokter RSUD RAA Soewondo Pati selalu tepat dalam menganalisis penyakit pasien serta pemilihan pengobatan, tidak jauh berbeda dengan jumlah presentase yang menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 33%. Sedangkan jumlah responden kurang setuju sebesar 24% dan terdapat 6% tidak setuju.

Gambar 3.27

Persebaran Responden Berdasarkan staff bagian administrasi selalu tepat waktu dalam melayani rekap data rincian pembayaran pasien

N = 54



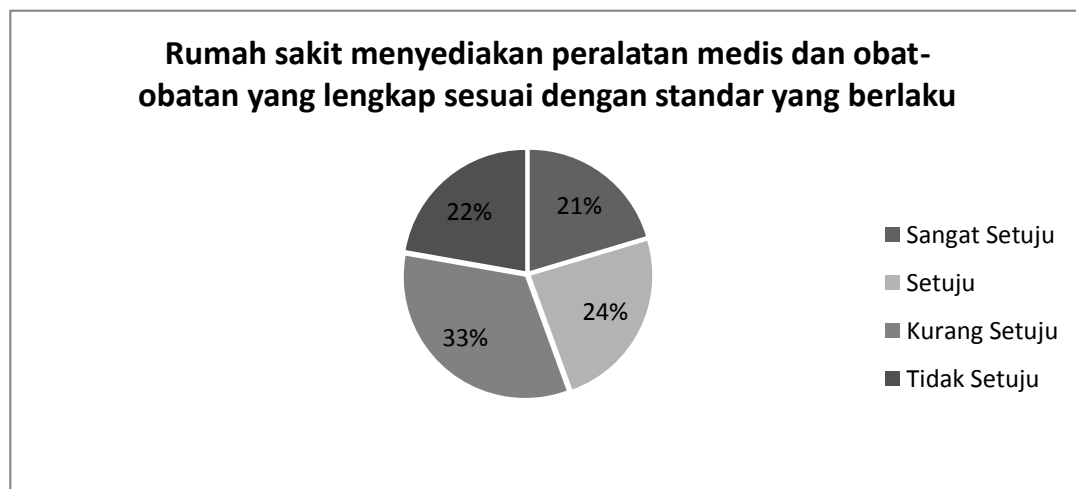
Sumber : Kuesioner nomor 24

Berdasarkan Gambar III.27 menunjukkan bahwa presentase terbesar mencapai 31% responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan jika staff bagian administrasi selalu tepat waktu dalam melayani rekap data rincian pembayaran pasien, kemudian tidak jauh berbeda dengan responden yang menyatakan kurang setuju sebesar 30%. Sedangkan jumlah presentase sangat setuju sebesar 28% dan tidak setuju 11%.

Gambar 3.28

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Rumah sakit menyediakan peralatan medis dan obat-obatan yang lengkap sesuai dengan standar yang berlaku

N = 54



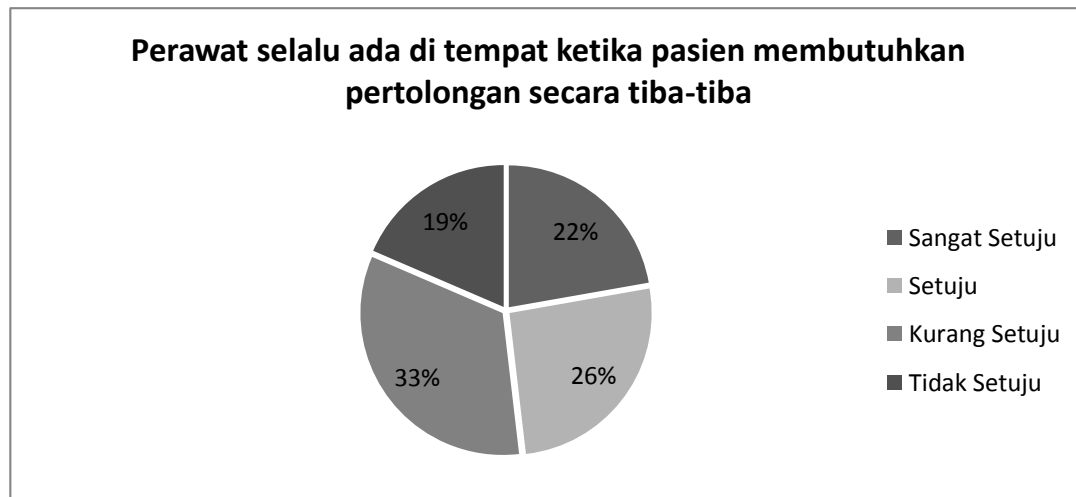
Sumber : Kuesioner nomor 25

Berdasarkan Gambar III.28 menunjukkan bahwa terdapat 33% responden kurang setuju jika rumah sakit menyediakan peralatan medis dan obat-obatan yang lengkap sesuai dengan standar yang berlaku, tidak jauh berbeda responden yang menyatakan setuju yaitu 24%. Sedangkan jumlah presentase sangat setuju sebesar 21% dan tidak setuju 22%.

Gambar 3.29

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Perawat selalu ada di tempat ketika pasien membutuhkan pertolongan secara tiba-tiba

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 26

Berdasarkan Gambar III.29 menunjukkan bahwa terdapat 33% responden yang menyatakan kurang setuju dengan pernyataan jika perawat selalu ada di tempat ketika pasien membutuhkan pertolongan secara tiba-tiba, dan hanya 26% responden yang setuju. Sedangkan terdapat 22% yang menyatakan sangat setuju dan 19% tidak setuju.

➤ Kategorisasi Jaminan (Assurance)

Kategorisasi Jaminan (Assurance) dibagi menjadi empat interval kelas. Dalam indikator Assurance terdapat 5 item pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 20 dan skor terendah adalah 5, yang dihitung dari :

$$A = \text{Skor Tertinggi} : 5 \times 4 = 20$$

$$B = \text{Skor Terendah} : 5 \times 1 = 5$$

Skor tersebut kemudian diklasifikasikan dalam rumus berikut:

$$\text{Interval (I)} = \frac{A-B}{K}$$

$$\text{Interval (I)} = \frac{20-5}{4}$$

$$= 3,75 \text{ dibulatkan menjadi } 4$$

Keterangan :

I = Interval

A = Skor Tertinggi

B = Skor Terendah

K = Jumlah Kelas

Jadi interval kelasnya adalah 4 (Agus Irianto, 2004: 22)

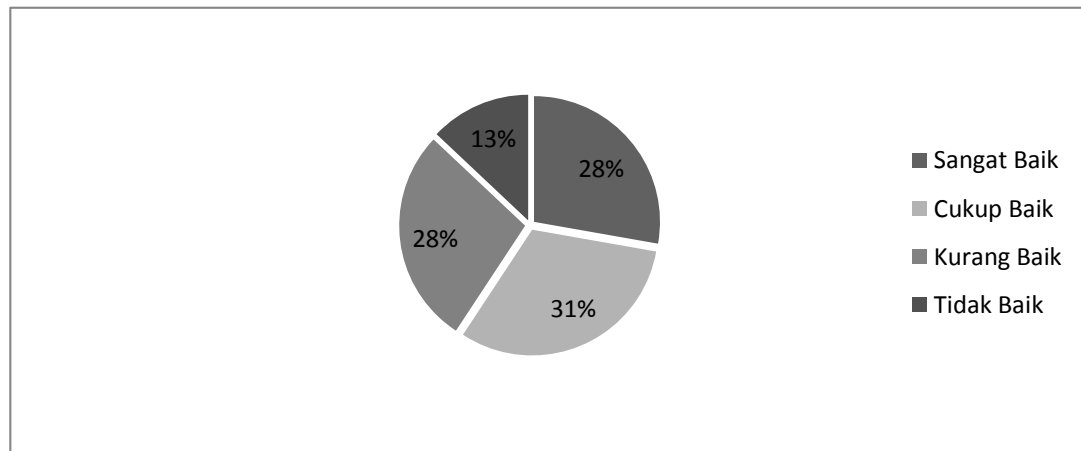
Dari hasil perhitungan interval kelas diatas dapat dibentuk kategori sebagai berikut :

1. Sangat Baik : skor antara ≥ 18
2. Baik : skor antara 14 - 17
3. Kurang Baik : skor antara 10 - 13
4. Tidak Baik : skor antara 5 - 9

Kategori Skor Assurance

No	Interval	Kategori	<i>f</i>	%
1.	5 – 9	Tidak Baik	7	13 %
2.	10 – 13	Kurang Baik	15	27,8 %
3.	14 – 17	Cukup Baik	17	31,4 %
4.	≥ 18	Sangat Baik	15	27,8 %
			54	100 %

Sumber : tabel induk



Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 31,4% responden jaminan, rasa percaya dan aman RSUD RAA Soewondo dalam menangani pasien sudah cukup baik.

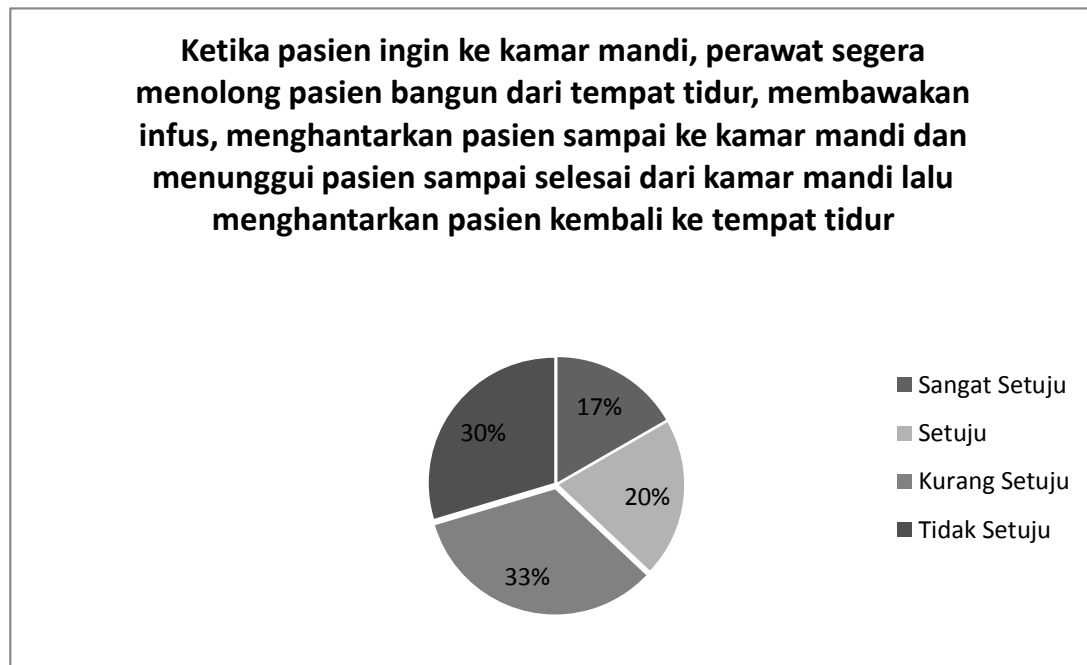
3.2.5 Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) mencakup kemampuan karyawan RSUD RAA Soewondo Pati dalam memberikan perhatian yang bersifat personal dan memahami apa yang dibutuhkan pasien. Untuk mengetahui tingkat penilaian dari indicator Empathy RSUD RAA Soewondo Pati dapat dilihat dari sejumlah pernyataan berikut :

Gambar 3.30

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan “Ketika pasien ingin ke kamar mandi, perawat segera menolong pasien bangun dari tempat tidur, membawakan infus, menghantarkan pasien sampai ke kamar mandi dan menunggu pasien sampai selesai dari kamar mandi lalu menghantarkan pasien kembali ke tempat tidur pasien”

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 27

Berdasarkan Gambar III.30 menunjukkan bahwa terdapat 33% responden mengatakan kurang setuju dengan pernyataan jika “Ketika pasien ingin ke kamar mandi, perawat segera menolong pasien bangun dari tempat tidur, membawakan

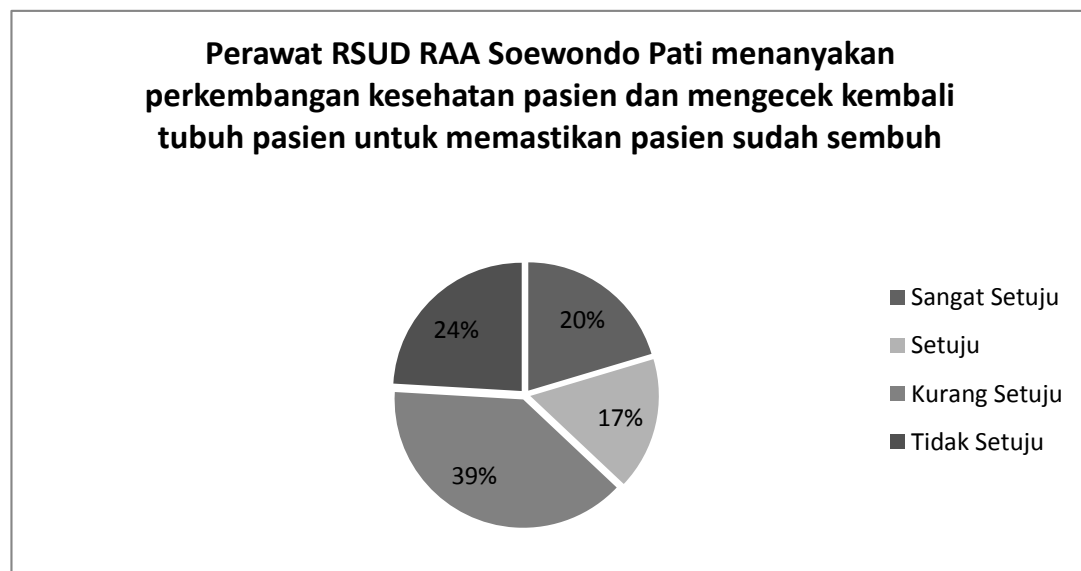
infus, menghantarkan pasien sampai ke kamar mandi dan menunggu pasien sampai selesai dari kamar mandi lalu menghantarkan pasien kembali ke tempat tidur pasien”. Kemudian presentase sebesar 30% mengatakan tidak setuju, sedangkan hanya 20% responden yang mengatakan setuju dan sisanya 17% yang sangat setuju.

Gambar 3.31

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Perawat RSUD

RAA Soewondo Pati menanyakan perkembangan kesehatan pasien dan mengecek kembali tubuh pasien untuk memastikan pasien sudah sembuh

N = 54



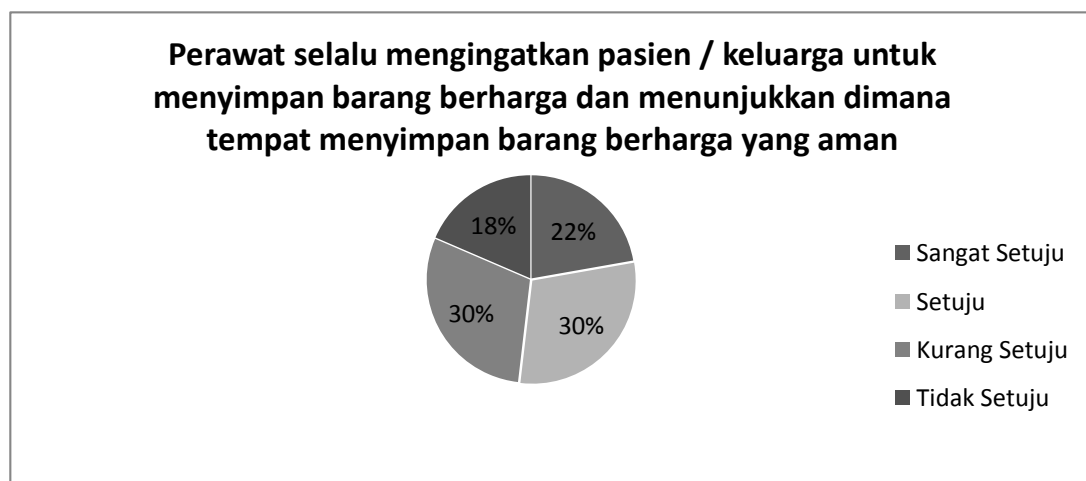
Sumber : Kuesioner nomor 28

Berdasarkan Gambar III.31 menunjukkan bahwa terdapat 39% responden kurang setuju dengan pernyataan jika Perawat RSUD RAA Soewondo Pati menanyakan perkembangan kesehatan pasien dan mengecek kembali tubuh pasien untuk memastikan pasien sudah sembuh, dan 24% tidak setuju. Sedangkan hanya 20% responden yang mengatakan sangat setuju dan hanya 17% setuju.

Gambar 3.32

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Perawat selalu mengingatkan pasien / keluarga untuk menyimpan barang berharga dan menunjukkan dimana tempat menyimpan barang berharga yang aman

N = 54



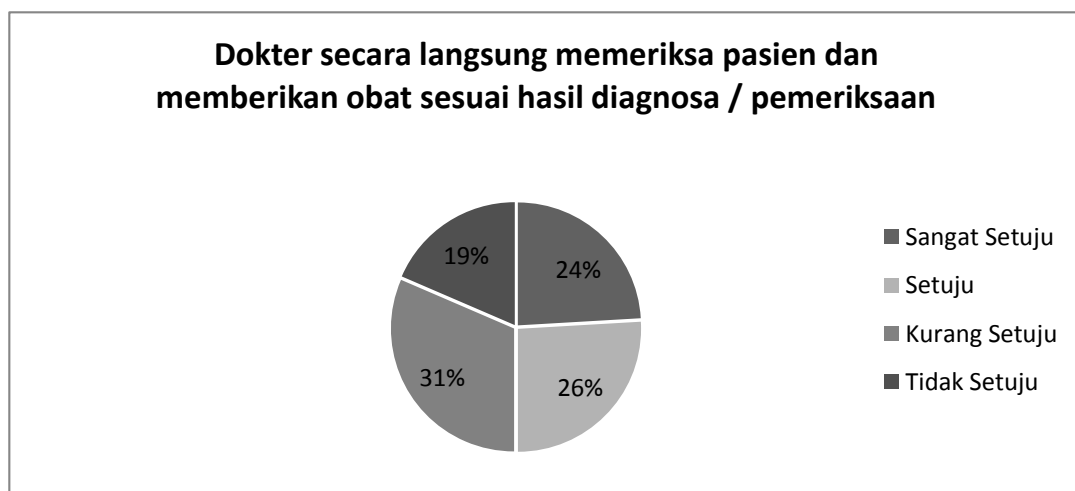
Sumber : Kuesioner nomor 29

Berdasarkan Gambar III.32 menunjukkan bahwa terdapat jumlah presentase yang sama sebesar 30% antara responden setuju dan kurang setuju dengan pernyataan jika perawat selalu mengingatkan pasien / keluarga untuk menyimpan barang berharga dan menunjukkan dimana tempat menyimpan barang berharga yang aman. Sedangkan 22% responden menyatakan sangat setuju dan 18% tidak setuju.

Gambar 3.33

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Dokter secara langsung memeriksa pasien dan memberikan obat sesuai hasil diagnosa / pemeriksaan

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 30

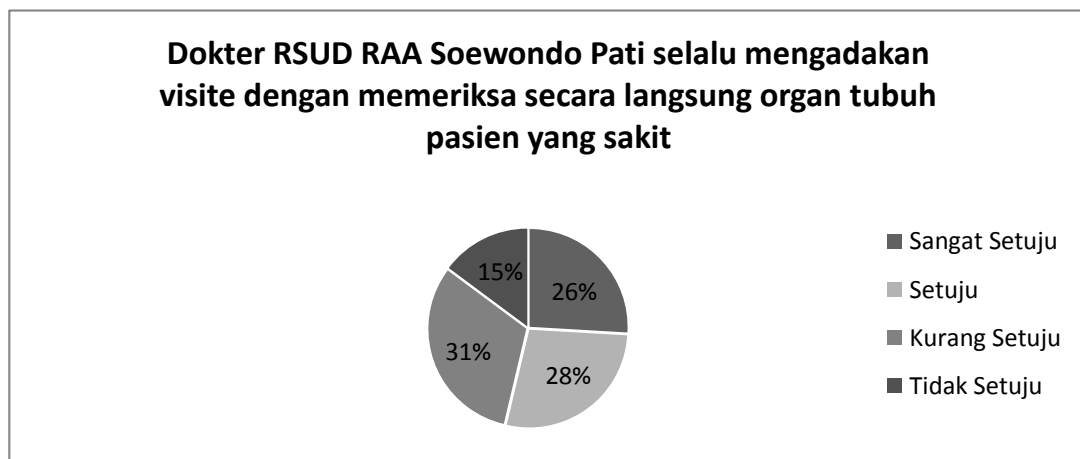
Berdasarkan Gambar III.33 menunjukkan bahwa terdapat jumlah presentase sebesar 31% responden yang mengatakan kurang setuju dengan pernyataan jika dokter secara langsung memeriksa pasien dan memberikan obat sesuai hasil diagnosa atau pemeriksaan, dan hanya 26% responden yang setuju dengan pernyataan tersebut. Sedangkan jumlah presentase sangat setuju sebesar 24% dan tidak setuju dengan presentase 19%.

Gambar 3.34

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Dokter RSUD RAA

Soewondo Pati selalu mengadakan visite dengan memeriksa secara langsung organ tubuh pasien yang sakit

N = 54



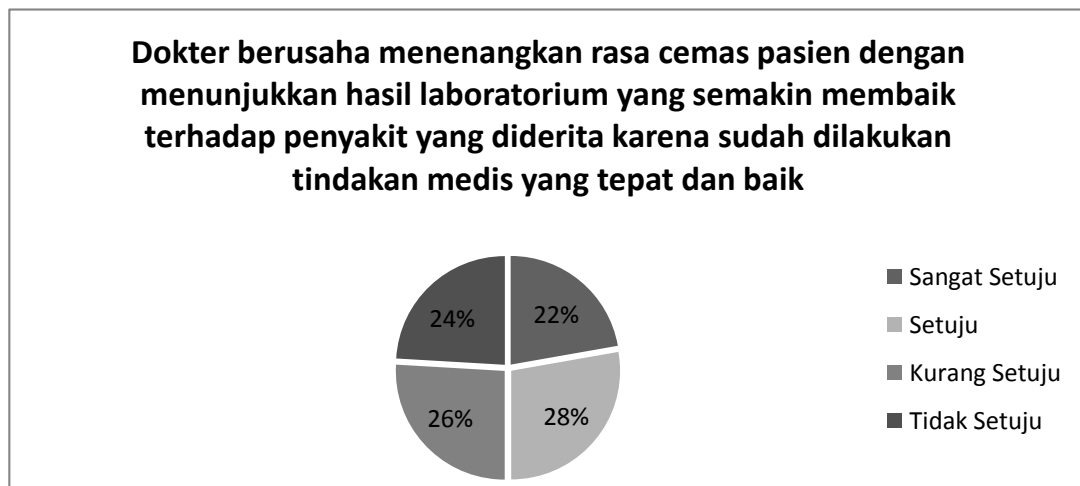
Sumber : Kuesioner nomor 31

Berdasarkan Gambar III.34 menunjukkan bahwa terdapat 31% responden mengatakan kurang setuju dengan pernyataan jika Dokter RSUD RAA Soewondo Pati selalu mengadakan visite dengan memeriksa secara langsung organ tubuh pasien yang sakit, dan sebesar 28% responden mengatakan setuju. Kemudian jumlah presentase responden yang mengatakan sangat setuju sebesar 26% dan 15% responden tidak setuju.

Gambar 3.35

Presentase Persebaran Responden Berdasarkan Pernyataan Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien dengan menunjukkan hasil laboratorium yang semakin membaik terhadap penyakit yang diderita karena sudah dilakukan tindakan medis yang tepat dan baik

N = 54



Sumber : Kuesioner nomor 3

Berdasarkan Gambar III.35 menunjukkan bahwa terdapat 28% responden yang mengatakan setuju jika Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien dengan menunjukkan hasil laboratorium yang semakin membaik terhadap penyakit yang diderita karena sudah dilakukan tindakan medis yang tepat dan baik, namun 26% responden mengatakan kurang setuju. Sedangkan jumlah presentase responden yang sangat setuju sebesar 22% dan 24% tidak setuju.

➤ Kategorisasi Empati (*Empathy*)

Kategorisasi Empati (*Empathy*) dibagi menjadi empat interval kelas. Dalam indikator Assurance terdapat 6 item pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 24 dan skor terendah adalah 6, yang dihitung dari :

$$A = \text{Skor Tertinggi} : 6 \times 4 = 24$$

$$B = \text{Skor Terendah} : 6 \times 1 = 6$$

Skor tersebut kemudian diklasifikasikan dalam rumus berikut :

$$\text{Interval (I)} = \frac{A-B}{K}$$

$$\text{Interval (I)} = \frac{24-6}{4}$$

$$= 4,5 \text{ dibulatkan menjadi } 5$$

Keterangan :

I = Interval

A = Skor Tertinggi

B = Skor Terendah

K = Jumlah Kelas

Jadi interval kelasnya adalah 5 (Agus Irianto, 2004 : 22)

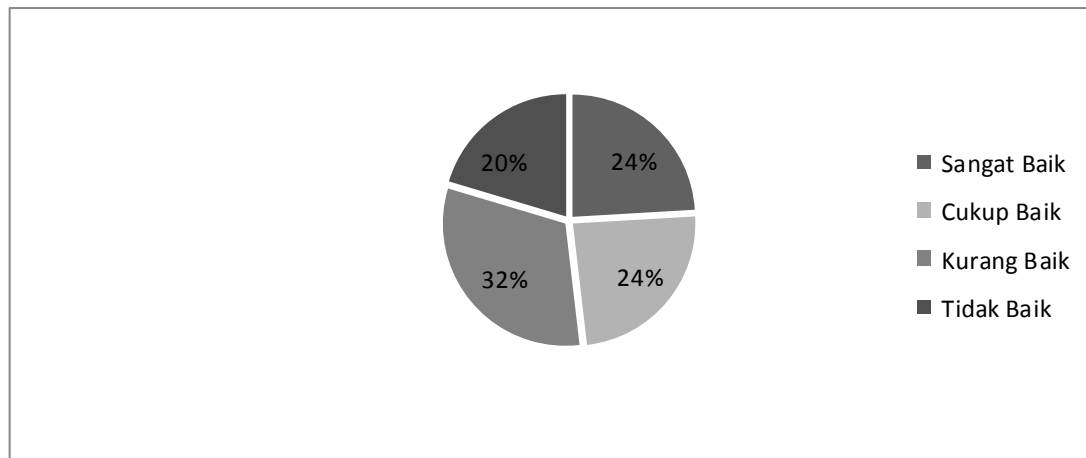
Dari hasil perhitungan interval kelas diatas maka dapat dibentuk kategori sebagai berikut:

1. Sangat Baik : skor antara ≥ 22
2. Baik : skor antara 16 - 21
3. Kurang Baik : skor antara 11 – 15
4. Tidak Baik : skor antara 6 – 10

Kategorisasi Skor Empathy

No	Interval	Kategori	F	%
1.	6 – 10	Tidak Baik	11	20,4 %
2.	11 – 15	Kurang Baik	17	31,5 %
3.	16 – 21	Cukup Baik	13	24,1 %
4.	≥ 22	Sangat Baik	13	24 %
			54	100 %

Sumber : tabel induk



Berdasarkan tabel diatas 32% responden mengatakan empati pegawai RSUD RAA Soewondo kurang baik.