

## **BAB 4**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan disajikan mengenai hasil pengumpulan data dari kuesioner yang diperoleh sejak Tanggal 04 Desember 2017 sampai dengan Tanggal 14 Desember 2017. Kuesioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 43 eksemplar dan seluruh kuesioner kembali. Penyajian data dimulai dari gambaran umum lokasi penelitian, karakteristik responden yang terdiri dari : umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, riwayat perawatan di Rumah Sakit Reksa Waluya sebelumnya, lama hari perawatan serta data variabel yang diukur meliputi: kepuasan pasien tentang unsur-unsur keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), kenyataan (*Tangibles*), empati (*Empathy*), tanggung jawab (*Responsiveness*) dan minat menggunakan jasa pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Reksa Waluya.

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Reksa Waluya yang beralamat di jalan Mojopahit No 422 Mojokerto. Rumah sakit Reksa Waluya adalah salah satu Rumah Sakit Swasta yang berada di Mojokerto. Di bawah naungan Yayasan Kesehatan Greja Kristen Jawi Wetan, Rumah Sakit ini berawal dari sebuah Rumah Bersalin yang bernama Rumah Bersalin Reksa Wanito yang beralamat di Jl Kediri no 488 (sekarang Jl. Mojopahit) Mojokerto, berdiri pada Tanggal 17 September 1946. Dan pada

Tanggal 5 Februari 1954 Rumah Bersalin Rekso Wanito berubah menjadi Rumah Sakit Bersalin Rekso Wanito, pada Tanggal 11 April 1972 Rumah Sakit Bersalin Rekso Wanito berubah menjadi Rumah Sakit Bersalin / Kanak-kanak Rekso Wanito, selanjutnya pada Tanggal 4 Maret 1974 Rumah Sakit Bersalin / Kanak-kanak Rekso Wanito merubah nama dan sifat pelayanannya menjadi Rumah Sakit Reksa Waluya yang beralamat di Jalan Mojopahit No 422 Mojokerto Jawa Timur. Ruang Rawat Inap yang dipakai untuk penelitian yaitu pada Ruang Rawat Inap Bethesda dan Siloam. Ruang Bethesda memiliki 27 tempat tidur, BOR 71,11 % dengan tenaga keperawatan yang ada sebanyak 19 orang dibawah pimpinan seorang kepala ruang. Ruang siloam memiliki 33 tempat tidur, BOR 57,87 % dengan tenaga keperawatan yang ada sebanyak 19 orang dibawah pimpinan seorang kepala ruang. Ruangan-ruangan tersebut melayani seluruh kasus penyakit seperti pasien dengan penyakit dalam, bedah, mata, THT, paru, saraf, jantung, anak, kebidanan dan kandungan.

#### 4.1.2 Karakteristik Demografi Responden.

##### 1. Usia.

Tabel 4.1 : Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya Pada Tanggal 04 – 14 Desember 2017.

Usia	Jumlah	Persentase
16 – 20 th	5	11,6 %
21 – 40 th	18	41,9 %
41 – 50 th	7	16,3 %
51 – 60 th	13	30,2 %

Jumlah	43	100 %
--------	----	-------

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden di Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya pada Tanggal 04 – 14 Desember 2017 dari 43 responden hampir setengahnya berusia 21 – 40 tahun yaitu sebanyak 18 responden (41,9 %), berikutnya adalah usia 51 – 60 tahun juga hampir setengahnya juga yaitu sebanyak 13 responden (30,2 %), selanjutnya adalah usia 41 – 50 tahun hanya sebagian kecil saja yaitu sebanyak 7 responden (16,3%), sedangkan untuk golongan usia 16 – 20 tahun didapatkan sebagian kecil juga yaitu sebanyak 5 responden (11,6 %). Jadi dapat disimpulkan bahwa responden yang rawat inap di Rumah Sakit Reksa Waluya pada tanggal 04 – 14 Desember 2017 hampir setengahnya adalah berusia 21 – 40 tahun sejumlah 18 responden (41,9 %).

## 2. Jenis Kelamin.

Tabel 4.2 Distribusi karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Reksa Waluya Pada Tanggal 04 – 14 Desember 2017.

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	20	46,5 %
Perempuan	23	53,5 %
Jumlah	43	100 %

Dilihat dari tabel 4.2 menurut jenis kelamin responden yang dirawat pada tanggal 04 – 14 Desember 2017 sebagian besar adalah perempuan sebanyak 23 responden (53,5%), sedangkan laki-laki hampir setengahnya yaitu sebanyak 20 responden (46,5%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa

sebagian besar responden yang dirawat inap di Rumah Sakit Reksa Waluya pada Tanggal 04 – 14 Desember 2017 adalah perempuan.

### 3. Tingkat Pendidikan Terakhir.

Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir di Rumah Sakit Reksa Waluya Tanggal 04 – 14 Desember 2017.

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD	5	11,6 %
SLTP	6	14,0 %
SLTA	23	53,5 %
PT	9	20,9 %
Jumlah	43	100 %

Berdasarkan tabel 4.3 ditemukan bahwa tingkat pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah lulusan SLTA sebanyak 23 responden (53,5%), berikutnya adalah tingkat perguruan tinggi terdapat sebagian kecil sebanyak 9 responden (20,9%), selanjutnya tingkat SLTP juga didapatkan sebagian kecil sebanyak 6 responden (14,0%), dan yang lulusan tingkat SD hanya sebagian kecil yaitu sebanyak 5 responden (11,6%). Hal tersebut menunjukkan tingkat pendidikan sampel responden rawat inap di Rumah Sakit Reksa Waluya pada tanggal 04 – 14 Desember 2017 cukup tinggi, karena tingkat pendidikan SLTA hingga perguruan tinggi sebanyak 74,4 %, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Reksa Waluya pada tanggal 04 – 14 Desember 2017 dengan tingkat pendidikan terakhir SLTA/Perguruan Tinggi.

#### 4. Riwayat Perawatan.

Tabel 4.4 Distribusi karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat perawatan di Rumah Sakit Reksa Waluya Tanggal 04 – 14 Desember 2017.

Riwayat Dirawat	Jumlah	Presentase
Belum Pernah	15	34,9%
1 kali	11	25,6%
2 kali	8	18,6%
Lebih dari 2 kali	9	20,9%
Jumlah	43	100%

Dilihat dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa berdasarkan riwayat perawatan di Rumah Sakit Reksa Waluya sebelumnya responden yang mengatakan belum pernah dirawat terdapat hampir setengahnya yaitu sebanyak 15 responden (34,9%), berikutnya adalah pernah dirawat 1 kali terdapat sebagian kecil sebanyak 11 responden (25,6%), selanjutnya adalah pasien yang pernah dirawat lebih dari 2 juga sebagian kecil sebanyak 9 responden (20,9%), dan yang terakhir adalah pasien yang mengatakan pernah dirawat 2 kali juga terdapat sebagian kecil yaitu sebanyak 8 responden (18,6%).

#### 5. Lama Perawatan.

Tabel 4.5 Distribusi karakteristik Responden Berdasarkan lama hari perawatan di rumah sakit Reksa Waluya Tanggal 04 – 14 Desember 2017.

Lama Dirawat	Jumlah	Presentase
2 – 3 hari	36	83,7%
4 – 6 hari	6	14,0%
7 – 10 hari	1	2,3%
Jumlah	43	100%

Berdasarkan tabel 4.5 terlihat bahwa menurut lama perawatan responden yang dengan lama perawatan antara 2 – 3 hari hampir seluruh responden yaitu sebanyak 36 responden (83,7%), berikutnya adalah antara 4 – 6 hari terdapat sebagian kecil yaitu sebanyak 6 responden (14,0 %), dan yang terakhir dengan lama perawatan 7 – 10 hari hanya terdapat sebagian kecil saja yaitu sebanyak 1 responden (2,3 %), dan tidak didapatkan pasien dengan hari perawatan lebih dari 10 hari. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Reksa Waluya pada tanggal 04 – 14 Desember 2017 dengan hari perawatan hampir seluruhnya adalah 2 – 3 hari.

### 1.1.3 Data Khusus

#### 1. Tentang Kepuasan Pasien

Hasil penelitian tentang kepuasan pasien yang dilakukan pada pasien yang Rawat Inap di Ruang Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya.

Data tersebut dapat dilihat pada tabel yang disajikan sebagai berikut:

Tabel : 4.6 Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Reksa Waluya Tanggal 04 – 14 Desember 2017.

KEPUASAN PASIEN	JUMLAH	PRESENTASE
Tinggi	19	44,2%
Sedang	24	55,8%
Jumlah	43	100

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa sebagian besar responden yang dirawat pada Tanggal 04 – 14 Desember 2017 menyatakan tingkat kepuasannya sedang sejumlah 24 responden (55,8%), dan hampir setengahnya mengatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 19 responden (44,2%), serta tidak satupun didapatkan responden dengan tingkat kepuasan yang rendah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dengan tingkat kepuasan yang sedang.

Adapun secara terperinci hasil analisis variabel kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7 Deskripsi Kategori Dari Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Reksa Waluya Tanggal 04 – 14 Desember 2017.

Kepuasan pasien	Rendah		Sedang		Tinggi		Total	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	2	4,65%	29	67,45%	12	27,9%	43	100%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0	0 %	22	51,2%	21	48,8%	43	100%
Kenyataan ( <i>Tangibles</i> )	0	0 %	32	74,4%	11	25,6%	43	100%
Empati ( <i>Empathy</i> )	0	0 %	33	76,75%	10	23,25%	43	100%
Tanggung jawab ( <i>Responsiveness</i> )	0	0 %	29	67,5%	14	32,5%	43	100%

Melalui pengelompokan katagori berdasarkan dimensi kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya maka dapat diketahui bahwa sebagian besar yaitu 29 (67,45%) berkenaan dengan dimensi Keandalan (*Reliability*) merasa puas dengan katagori kepuasan sedang, berikutnya berkenaan dengan dimensi Jaminan (*Assurance*) sebagian besar responden merasa puas dengan tingkat kepuasan sedang yaitu 22 responden (51,2%), selanjutnya berkaitan dengan Kenyataan (*Tangibles*) sebagian besar responden sebanyak 32 responden

(74,4%) merasa bahwa kepuasan mereka tergolong sedang juga, dan berkaitan dengan Empati (*Empathy*) hampir seluruh responden yaitu 33 responden (76,75 %) merasa bahwa kepuasan mereka tergolong sedang, sedangkan berkaitan dengan Tanggung jawab (*Responsiveness*) sebagian besar responden yaitu 29 responden (67,5 %) merasa bahwa kepuasan mereka tergolong sedang juga. Dari hasil kuesioner yang ada didapatkan hasil kepuasan pasien yang dirawat pada Tanggal 04 – 14 Desember 2017 mempunyai tingkat kepuasan pada pelayanan Rawat Inap di Ruang Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya cukup bervariasi. Akan tetapi dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden merasakan kepuasan mereka dalam katagori sedang, walaupun juga didapatkan hampir setengahnya pasien merasakan tingkat kepuasan tinggi, namun masih juga didapatkan responden yang tingkat kepusannya rendah mengenai keandalan (*Reliability*) walaupun hanya sebagian kecil saja yaitu 2 responden (4,6%).

## 2. Tentang Minat pasien menggunakan jasa pelayanan keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian tentang minat pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Reksa Waluya pada Tanggal 04 – 14 Desember 2017 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel :4.8 Diskripsi Pasien Berdasarkan Minat Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Reksa Waluya Tanggal 04 – 14 Desember 2017.

MINAT	JUMLAH	PRESENTASE
Tinggi	12	27,9
Sedang	31	72,1
TOTAL	43	100





a s a n	Tinggi	11	25,6 %	8	18,6 %	19	44,2 %
	Sedang	1	2,3 %	23	53,5 %	24	55,8 %
	Total	12	27,9 %	31	72,1 %	43	100 %
		n=43 responden p=0,000 r=0,595					

Dilihat dari tabel diatas dapat terlihat bahwa sebagian besar reponden berada pada tingkat kepuasan sedang sehingga mempunyai tingkat minat yang sedang pula. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka semakin tinggi pula minat untuk menggunakan jasa pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Reksa Waluya, dan sebaliknya jika pasien yang mempunyai kepuasan rendah akan menyebabkan minat mereka menjadi rendah untuk kembali menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut.

Dengan uji statistik *Spearman Rho* ditemukan bahwa nilai signifikansi 0,000 dimana  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh yang sangat kuat antara kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan rawat inap. Sebagian besar responden yaitu ada 24 responden (55,8%) menunjukkan tingkat kepuasan yang sedang dan juga menunjukkan minat yang sedang pula. Ada sebagian kecil responden yakni ada 8 responden (18,6%) dengan tingkat kepuasan tinggi namun mempunyai tingkat minat yang sedang. Selanjutnya juga ada sebagian kecil responden yaitu 11 responden (25,6%) dengan tingkat kepuasan mereka tinggi dan tingkat minat juga tinggi, namun juga ada sebagian kecil responden yaitu 1 responden (2,3%) pasien dengan tingkat kepuasan sedang namun tingkat minat mereka tinggi. Sehingga pada pasien yang mempunyai kepuasan

tinggi terhadap jasa pelayanan kesehatan di Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya sehingga akan menyebabkan minat mereka juga tinggi untuk kembali menggunakan jasa pelayanan rawat inap yang ada di rumah sakit tersebut, maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan di Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya, maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut juga akan cenderung semakin tinggi pula. Sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan di Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya, maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut juga akan cenderung semakin rendah.

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan nilai koefisiens korelasi *spearman rho* untuk hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rawat inap rumah sakit reksa waluya sebesar 0,595 dengan nilai signifikansi ( $p$ ) sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_1$  diterima, dan menolak hipotesa nol ( $H_0$ ). Dengan kata lain antara tingkat kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rawat inap Rumah Sakit Reksa Waluya mempunyai keeratan hubungan yang kuat dan signifikansi (bermakna). Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan di Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya, maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut juga cenderung semakin tinggi. Sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan

pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan di Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya, maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut juga akan cenderung semakin rendah juga.

## **1.2 Pembahasan.**

### **4.2.1 Kepuasan Pasien**

Setelah dilakukan analisa data tentang kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya pada Tanggal 04 – 14 Desember 2017, didapatkan hasil dari 43 responden sebagian besar dengan tingkat kepuasan sedang yaitu sebanyak 24 responden (55,8%). Untuk mengukur kepuasan pasien pada suatu pelayanan jasa atau produk yang ditawarkan menggunakan 5 dimensi kepuasan pasien yaitu: yaitu kepuasan pasien terhadap keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), kenyataan (*tangibles*), empati (*empathy*), dan tanggung jawab (*responsiveness*). Berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien tersebut akan kami sajikan dari masing-masing dimensi sebagai berikut:

#### **1. Dimensi Kenyataan (*tangibles*)**

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian berdasarkan tabel 4.7 didapatkan sebagian besar yaitu 42 responden (74,4%) dengan tingkat kepuasan sedang pada dimensi kenyataan (*tangibles*), hal ini dikarenakan pasien menilai fasilitas yang ada di Rumah Sakit Reksa Waluya ini cukup memadai, peralatan kedokteran yang digunakan cukup modern, petugas rumah sakit berpakaian dan berpenampilan rapi, serta sarana

komunikasi yang ada cukup memadai. Ini dapat dimaklumi karena menurut peneliti bukti fisik merupakan hal yang pertama kali dinilai oleh pasien saat pertama kali mendapatkan pelayanan kesehatan.

## 2. Dimensi Empati (*empathy*)

Selanjutnya hampir seluruh yaitu 33 responden (76,75%) dengan tingkat kepuasan sedang pula terhadap dimensi empati (*empathy*). Hal ini menunjukkan bahwa petugas di Rumah Sakit Reksa Waluya cukup optimal untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat, serta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien, sehingga pasien mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatannya. Empati adalah hal yang penting dalam suatu pelayanan jasa dikarenakan rasa empati akan memberikan rasa percaya pasien terhadap petugas.

## 3. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan sebagian besar yaitu 22 responden (51,2%) tergolong sedang. Hal ini dikarenakan belum optimalnya petugas dalam memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan dalam melakukan tindakan, kurangnya penjelasan petugas terhadap setiap tindakan. Bentuk pelayanan ini seharusnya diberikan oleh para petugas kesehatan yang memiliki kemampuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien, mampu memberikan kepercayaan kepada pasien dan keluarga, mampu menjaga

kesopanan dalam memberikan pelayanan kesehatan, sehingga faktor jaminan (*assurance*) di rawat inap Rumah Sakit Reksa Waluya tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien sebagai konsumen yang sekaligus dapat berdampak positif pada tingkat loyalitas mereka.

4. Dimensi Tanggung Jawab (*responsiveness*)

Kepuasan pasien terhadap dimensi tanggung jawab didapatkan sebagian besar yaitu 29 responden (67,5%) pada tingkat kepuasan sedang, hal ini menunjukkan bahwa petugas rumah sakit reksa waluya dalam memberikan pelayanan cukup optimal dalam memberikan pelayanan dengan cepat. Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam suatu pelayanan jasa, karena dimensi ini akan menunjukkan suatu pelayanan yang berkualitas.

5. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Didapatkan sebagian besar yaitu 29 responden (67,45%) puas terhadap dimensi keandalan tergolong sedang, namun juga masih didapatkan responden dengan tingkat kepuasan akan dimensi ini masih rendah walaupun hanya sebagian kecil saja yaitu dari 43 responden terdapat 2 responden (4,65%) hal ini menunjukkan bahwa petugas belum optimal dalam memberikan pelayanan keperawatan secara khusus, maupun pelayanan kesehatan dirumah sakit ini secara umum belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Secara keseluruhan pelayanan kesehatan terhadap pasien dirumah sakit ini belum secara keseluruhan dapat dikatakan baik.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Ningrum, 2012). Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima dimensi kepuasan pasien yaitu: *Responsiveness, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan reliability*. Konsep ini pada dasarnya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar pasien menjadi puas akan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa penilaian tentang Keandalan (*Reliability*) perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan masih dianggap kurang dan menimbulkan kepuasan yang rendah tentang dimensi keandalan tersebut. Dari pengamatan peneliti di lapangan hal ini bisa dikarenakan pasien yang dirawat di Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya dengan tingkat pendidikannya sebagian besar SMA/Sarjana yang harapannya segala sesuatu bisa dilakukan

dengan profesional dan ketrampilan yang mumpuni. Pada kenyataannya perawat diruangan masih belum semuanya mampu memenuhi harapan tersebut.

Kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan dalam pemberian pelayanan keperawatan dan menjadi tolok ukur apakah pelayanan keperawatan yang diberikan sudah benar di lakukan secara profesional dan baik, karena bila pelayanan keperawatan yang diberikan baik maka pasien yang menerima pelayanan keperawatan akan merasa puas dan ini akan menjadi hal yang positif bagi perawat dan bagi rumah sakit, karena pasien yang merasa puas akan bercerita pada keluarga dan komunitasnya, ini sangat menguntungkan bagi perawat dan rumah sakit. Upaya dalam memahami perilaku konsumen tersebut dapat membantu pengelola perusahaan dalam menciptakan cara yang tepat untuk dapat melayani konsumen seperti yang diharapkannya, sehingga dapat membuat konsumen/pasien tertarik atau berminat untuk melakukan proses “pembelian” atau dalam hal ini mengambil keputusan untuk menggunakan layanan jasa di rawat inap Rumah Sakit Reksa Waluya berdasarkan keunggulan rumah sakit tersebut, bahkan tidak menutup kemungkinan akhirnya menjadi pelanggan setia rumah sakit tersebut. Berbagai bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh petugas di rawat inap Rumah Sakit Reksa Waluya tersebut dapat menimbulkan empati yang baik dalam pikiran masyarakat, dimana pihak rumah sakit mampu memberikan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh



konsumen (pasien). Hal ini juga merupakan suatu bentuk interaksi pihak rumah sakit dengan pasiennya yang perlu terus dilakukan dalam berbagai cara dan kesempatan, sehingga dapat tercipta hubungan yang baik dan saling membutuhkan diantara keduanya (*simbiosis mutualisme*). Oleh karena itu untuk dapat lebih memahami segala kebutuhan pasien tersebut maka diperlukan empati terhadap mereka dan melakukan deferensiasi konsumen (pasien) berdasarkan kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga akan memaksimalkan pelayanan pihak Rumah Sakit terhadap pasien. Dengan demikian diharapkan para pasien yang telah mendapatkan pelayanan di rawat inap Rumah Sakit Reksa Waluya mempunyai komitmen untuk tetap bertahan menggunakan layanan dari Rumah Sakit tersebut secara konsisten dalam jangka waktu yang lama. Hal ini mengacu pada penjelasan Azwar (1996) , bahwa bagi pasien mutu pelayanan yang baik biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari penyakit yang cepat, petugas yang ramah, pelayanan yang cepat dan tepat, serta tarif pelayanan yang murah. Dan sebaliknya apabila penyakit yang dideritanya lama tidak sembuh, petugas yang kurang ramah, penanganan pasien yang lambat dan tarif yang mahal akan dikatakan tidak bermutu walaupun profesional. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dan keluarga dapat dijadikan tolok ukur dari pelayanan kesehatan yang merupakan alat yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai bahan penyusunan rencana

pengembangan pelayanan rumah sakit. Bila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya ada kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa pelayanan dimasa yang akan datang.

#### **4.2.2 Minat Pasien.**

Dari hasil penelitian tentang minat di Ruang Rawat Inap Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya pada Tanggal 04 – 14 Desember 2017 dari 43 responden memiliki latar belakang pendidikan sarjana sebanyak 9 responden (20,9%), latar belakang pendidikan SLTA sebanyak 23 responden (53,5%), latar belakang pendidikan SLTP sebanyak 6 responden (14,0%) dan later belakang pendidikan SD sebanyak 5 responden (11,6%). Dari data responden diatas bahwa minat pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya memiliki tingkat minat yang sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor pendidikan tidak mempengaruhi tingkat minat pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Reksa Waluya. Namun yang dapat menjadikan bahan pertimbangannya adalah adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai serta tenaga yang profesional dalam bidangnya.

Minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah, keinginan (Poerwadarminta, 2003) dalam kamus besar bahasa Indonesia. Menurut Lukman Ali (1996) minat adalah sikap yang membuat orang senang akan obyek tertentu. Sedangkan menurut Fisbein yang dikutip dalam Egel, dkk (1995) minat akan tergambar dengan hasil analisis dan norma

subyektif terhadap obyek tertentu. Dengan demikian minat seseorang terhadap obyek tertentu sangat dipengaruhi oleh sikap. Menurut Umar (2005) ada 2 faktor yang mempengaruhi minat, yaitu: 1) keyakinan akan atribut yang menonjol. Jasa yang diterima oleh pasien akan di terima dengan baik apabila jasa tersebut memiliki kualitas yang baik, sehingga jasa tersebut lain/melebihi pesaingnya. Hal inilah yang dinamakan bahwa jasa tersebut lebih menonjol dari para pesaingnya, sehingga pasien akan memutuskan untuk menggunakannya. 2) Evaluasi atribut. Kelebihan suatu jasa dari para pesaingnya akan dinilai oleh pasien. Penilaian ini akan berdampak dipilihnya jasa tersebut apabila telah diyakini lebih baik dari pesaingnya. Sedangkan teori lain menurut Muninjaya (2004) bahwa minat terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kepuasan pasien, biaya (cost), penampilan fisik, kondisi kebersihan/kenyamanan ruangan, serta keandalan/ketrampilan petugas.

Menurut Nugroho (2003) ada tiga komponen yang terjadi pada pelanggan sebelum memutuskan untuk membeli produk/jasa yaitu: 1) *Kognisi* adalah pengetahuan tentang obyek/produk/jasa yang akan digunakan, pada tingkat ini pelanggan mendapatkan informasi tentang produk/jasa yang digunakan. 2) *Afeksi* merupakan suatu evaluasi terhadap obyek/produk/jasa yang akan digunakan pada tingkatan ini pelanggan akan menilai apakah produk/jasa yang akan digunakan layak/baik untuk digunakan. 3) *Konasi* merupakan perilaku aktual terhadap obyek/produk/jasa yang dimanifestasikan dengan minat untuk membeli.

Minat yang dimiliki oleh pasien untuk memanfaatkan kembali jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit merupakan suatu hal yang sulit didapatkan, namun pelayanan keperawatan yang optimal, fasilitas dan sarana pelayanan yang memadai, ruangan dan suasana yang nyaman akan menjadikan pasien tidak enggan untuk berkunjung kembali serta memanfaatkan jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh Rumah Sakit tersebut. Seorang pasien yang pernah mempunyai pengalaman mengenai pelayanan keperawatan yang baik dan tepat menurut diri pasien, cenderung akan memberikan masukan kepada kerabat/kenalannya agar memanfaatkan jasa pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit tersebut. Hal ini dikarenakan dalam diri pasien tersebut sudah muncul rasa puas akan pelayanan keperawatan yang diberikan. Rasa puas akan jasa pelayanan keperawatan tersebut secara tidak langsung akan membentuk persepsi yang baik dalam diri pasien yang pada akhirnya menimbulkan sikap dan perilaku yang baik pula.

#### **4.2.2 Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Rawat Inap.**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan responden yang memiliki kepuasan tinggi ada sebagian kecil yaitu 11 responden (25,6%), sebagian kecil responden mempunyai minat yang tinggi untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan yang diberikan. Sedangkan untuk responden yang memiliki tingkat kepuasan sedang tentang pelayanan keperawatan

Rawat Inap di Ruang Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya ada sebagian kecil responden 1 responden (2,3%), sebagian kecil memiliki tingkat minat yang sedang pula. Namun demikian ada sebagian kecil responden 8 responden (18,6%) memiliki kepuasan yang sedang akan tetapi memiliki minat yang tinggi, dan ada sebagian besar responden yaitu 23 responden (53,5%), sebagian besar responden mempunyai minat yang sedang juga tentang pelayanan keperawatan di Ruang Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya. Dari hasil uji korelasi dengan uji *spearman rho* ditemukan bahwa nilai kemaknaan  $p=0,000$  dan nilai korelasi sebesar 0,595. Karena nilai  $p=0,000 < 0,05$  maka hipotesis penelitian diterima yang artinya ada hubungan kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan rawat inap di Ruang Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya. Dari data demografi responden diatas bahwa minat pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya memiliki tingkat minat yang sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor pendidikan tidak mempengaruhi tingkat minat pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Reksa Waluya. Namun yang dapat menjadikan bahan pertimbangannya adalah adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai serta tenaga yang profesional dalam bidangnya. Menurut Budiarti (2003) salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi pasien dalam mengevaluasi kualitas pelayanan adalah kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, kinerja, dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Kualitas yang dipersepsikan (*perceived*

*quality*), citra dan reputasi rumah sakit serta tanggung jawab rumah sakit. Bagaimana kesan yang diterima pasien terhadap rumah sakit tersebut terhadap prestasi dan keunggulan rumah sakit dari pada rumah sakit lainnya dan tanggung jawab rumah sakit selama proses penyembuhan baik dari pasien masuk sampai pasien keluar rumah sakit dalam keadaan sehat. Disamping faktor eksternal juga ada faktor internal yang salah satunya faktor pribadi yang meliputi: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, status ekonomi, gaya hidup dan kepribadian. Persepsi pasien yang baik tentang kepuasan terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Bethesda dan Siloam sehingga pada akhirnya muncul minat untuk menggunakan kembali produk atau jasa tersebut. Pasien dan keluarga pasien yang puas akan pelayanan keperawatan yang diberikan akan mengatakan hal yang positif tentang Rumah Sakit ini, serta akan merekomendasikan menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit tersebut kepada orang lain yang meminta saran, menganjurkan rekan dan keluarganya untuk menggunakan pelayanan Rumah Sakit dan mempertimbangkan Rumah Sakit Reksa Waluya pada pilihan pertama saat menerima jasa pelayanan. Sedangkan dari segi pendidikan dapat kita lihat bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang akan lebih mengerti akan arti kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dan mempunyai kualitas persepsi yang lebih baik. Dari segi usia akan mempengaruhi persepsi tentang kualitas pelayanan keperawatan dan minat seseorang dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan

berdasarkan dengan pengalaman pelayanan kesehatan yang pernah diterimanya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien di Ruang Rawat Inap Bethesda dan Siloam Rumah Sakit Reksa Waluya. Hasil penelitian ini diperkuat oleh hasil tabulasi silang yang menunjukkan bahwa paling banyak adalah responden yang merasakan kepuasan sedang dan minat yang sedang pula. Minat pasien bergantung pada tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan. Perasaan puas yang dirasakan oleh pasien muncul dari bentuk pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan kesehatan. Keadaan kepuasan yang sedang pasien ini menunjukkan bahwa perlu peningkatan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan agar lebih optimal, sehingga kepuasan pasien dapat lebih meningkat lagi.