

## BAB 5

### HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Penelitian

##### 5.1.1 Karakteristik Demografis

Dalam penelitian ini didapatkan 110 orang yang bersedia menjadi responden. Berikut adalah penggolongan responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir dari responden.

**Tabel 5.1** Karakteristik Demografis Responden

No	Karakteristik Demografis	Jumlah (n)	Presentase (%)	
1	Jenis Kelamin			
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laki Laki</li><li>• Perempuan</li></ul>	44 66	40 60*	
2	Usia			
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1-25 tahun</li><li>• 26-45 tahun</li><li>• 45-65 tahun</li><li>• &gt;65 tahun</li></ul>	32 37 36 5	29,09 33,63* 32,72 4,54	
	3	Pekerjaan		
		<ul style="list-style-type: none"><li>• PNS</li><li>• Serabutan</li><li>• Tidak bekerja</li><li>• Wirausaha</li><li>• Swasta</li></ul>	4 9 54 20 23	3,63 8,18 49,09* 18,18 20,90
4		Pendidikan terakhir		
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Tidak Sekolah</li><li>• SD/SMP</li><li>• SMA</li><li>• S1</li><li>• S2</li></ul>	1 35 56 15 3	0,9 31,81 50,90* 13,63 2,72

\*= terbanyak

Mengacu pada tabel 5.1 di atas, diketahui bahwa demografi responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah lebih besar dibandingkan dengan responden laki-laki yakni dengan jumlah responden perempuan berjumlah 66 orang (60%). Kemudian jika ditinjau dari kelompok usia, usia terbanyak adalah usia dalam rentang 26-45 tahun (33,63%). Mayoritas pasien yang berkunjung tidak memiliki pekerjaan yakni berjumlah 54 orang (49,09%). Responden dengan tingkat pendidikan SMA merupakan responden dengan jumlah terbanyak yakni sebanyak 56 orang (50,90%).

### 5.1.2 Layanan Komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Layanan komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno ditinjau dari pelayanan bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang kemudian dikategorisasikan menjadi 3 tingkat mulai dari kurang, cukup dan baik. Berikut penilaian layanan komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

**Tabel 5.2** Penilaian terhadap layanan Komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

<b>Pelayanan</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Kurang	14	12,7
Cukup	34	30,9
Baik	62*	56,4*

Berdasarkan tabel di atas, respon yang baik terhadap layanan komprehensif dari Rumah Sakit Kristen Mojowarno berjumlah 62 orang (56,4 %) dan yang merasa kurang berjumlah 14 orang (12,7%). Hal ini dinilai melalui tanggapan pasien terhadap pelayanan dalam bidang promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

### 5.1.3 Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Penilaian tingkat kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dikategorikan menjadi 3 tingkatan antara lain kurang, cukup dan baik. Berikut adalah tabel tingkat kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

**Tabel 5.3** Penilaian terhadap Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Pelayanan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Kurang	26	23,6
Cukup	22	20,0
Baik	62*	56,4*

Dari data di atas tampak bahwa sebanyak 62 responden (56,4%) menilai bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno memuaskan.

#### 5.1.4 Tingkat Loyalitas di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Penilaian tingkat loyalitas di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dikategorikan menjadi 3 tingkatan antara lain kurang, cukup dan baik. Berikut adalah tabel tingkat loyalitas di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

**Tabel 5.4** Penilaian terhadap Tingkat Loyalitas di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Pelayanan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Kurang	33	30,0
Cukup	13	11,8
Baik	64*	58,2*

Dari data di atas tampak bahwa tingkat loyalitas terkumpul sebanyak 64 responden (58,2%) dan masuk ke dalam kategori loyal.

### 5.1.5 Hubungan Layanan Komprehensif dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Di bawah ini adalah tabel hubungan layanan komprehensif dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

**Tabel 5.5** Krostabulasi Layanan Komprehensif dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

		Kepuasan pasien			Total	
		kurang	cukup	baik		
Layanan komprehensif	Kurang	n	24	3	0	27
		%	21.8%	2.7%	0.0%	24.5%
	Cukup	n	0	9	6	15
		%	0.0%	8.2%	5.5%	13.6%
	Baik	n	2	10	56	68
		%	1.8%	9.1%	50.9%	61.8%
Total	n	26	22	62	110	
	%	23.6%	20.0%	56.4%	100.0%	

Mengacu pada hasil tabel silang pada tabel 5.6 tentang hubungan pelayanan kesehatan komprehensif dengan kepuasan pasien, didapatkan pasien yang puas terhadap pelayanan komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno berjumlah sebanyak 56 orang (50,9%) dan pasien dengan rasa puas terhadap pelayanan komprehensif yang dinilai cukup berjumlah 6 orang (5,5%).

Pasien yang merasa cukup puas dengan pelayanan komprehensif yang dinilai kurang berjumlah 3 orang (2,7%), pasien yang merasa cukup puas karena pelayanan komprehensif yang dinilai cukup berjumlah 9 orang (8,2%) dan pasien yang merasa cukup puas karena pelayanan komprehensif yang dinilai baik berjumlah 10 orang (9,1%).

Lalu ada pasien yang merasa tidak puas karena pelayanan komprehensif yang dinilai kurang berjumlah 24 orang (21,8%) dan pasien yang merasa tidak puas meskipun pelayanan komprehensif yang diberikan dinilai baik berjumlah 2 orang (1,8%).

**Tabel 5.6** Analisis Hubungan Layanan Komprehensif dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dengan *Chi-Square*

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	102.605 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	103.697	4	.000
Linear-by-Linear Association	74.822	1	.000
N of Valid Cases	110		

Dari hasil uji *chi-square* pada tabel 5.7 tentang hubungan layanan komprehensif dengan tingkat kepuasan dapat dilihat bahwa, nilai p-value pada tabel Likelihood Ratio 0,000 yang berarti lebih kecil dari p-value 0,05. Dalam penelitian ini hipotesis penelitian diterima apabila nilai p-value <0,05. Oleh sebab itu, hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yakni terdapat keterkaitan antara pelayanan komprehensif rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

### 5.1.6 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit

#### Kristen Mojowarno

Berikut ini adalah tabel hubungan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

**Tabel 5.7** Krostabulasi Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

		Loyalitas pasien			Total	
		kurang	cukup	baik		
Kepuasan pasien	Kurang	n	24	2	0	26
		%	21.8%	1.8%	0.0%	23.6%
	Cukup	n	5	11	6	22
		%	4.5%	10.0%	5.5%	20.0%
	Baik	n	4	0	58	62
		%	3.6%	0.0%	52.7%	56.4%
Total		n	33	13	64	110
		%	30.0%	11.8%	58.2%	100.0%

Mengacu pada hasil tabel silang pada tabel 5.10 tentang hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien, didapatkan pasien yang puas dan menjadi loyal dengan Rumah Sakit Kristen Mojowarno berjumlah sebanyak 58 orang (52,7%) dan pasien dengan rasa cukup puas dan menjadi loyal berjumlah 6 orang (5,5%).

Ada pasien yang cukup loyal meskipun tidak puas sebanyak 2 orang (1,8%) serta pasien yang cukup loyal dan cukup puas berjumlah 11 orang (10,0%).

Lalu ada pasien yang tidak loyal karena tidak puas berjumlah 24 orang (21,8%), pasien yang tidak loyal meskipun cukup puas sebanyak 5 orang (4,5%) dan pasien yang tidak loyal meskipun puas berjumlah 4 orang (3,6%).

**Tabel 5.8** Analisis Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dengan *Chi-Square*

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	112.403 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	114.889	4	.000
Linear-by-Linear Association	74.601	1	.000
N of Valid Cases	110		

Dari hasil uji *chi-square* pada tabel 5.11 tentang hubungan kepuasan dengan tingkat loyalitas dapat dilihat bahwa, nilai p-value pada tabel Likelihood Ratio 0,000 yang berarti lebih kecil dari p-value 0,05. Dalam penelitian ini hipotesis penelitian diterima apabila nilai p-value <0,05. Oleh sebab itu, hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yakni terdapat keterkaitan antara kepuasan terhadap tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

## 5.2 Pembahasan

### 5.2.1 Demografis

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Kristen Mojowarno, peneliti mendapatkan data demografis dengan umur ada di kategori usia 26-45 tahun. Faktor demografis dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2017) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017” yang dilakukan kepada responden sejumlah 44 orang. Dari penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2017), demografis ditentukan melalui jumlah terbanyak dari segi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan terbanyak. Melalui penelitiannya, Annisa (2017) menemukan bahwa pasien terbanyak berada di kategori usia 26-45 tahun dengan deskripsi usia 26-35 tahun sejumlah 15 orang dan usia 36-45 tahun sebanyak 17 orang.

Pada penelitian ini, data demografis yang ditinjau dari segi jenis kelamin tampak jumlah responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan laki laki, yakni sebanyak 66 orang. Hal ini memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2017) yang menunjukkan bahwa dari 44 responden, sebanyak 25 orang berjenis kelamin perempuan dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 orang. Pada data demografis responden dengan riwayat pendidikan terbanyak berada di jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2017) yang menampilkan bahwa pasien dengan pendidikan terakhir terbanyak berada pada jenjang SMA/ sederajat dengan jumlah 25 orang. Pada data demografis, sebanyak 54 responden tidak bekerja. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2017) di mana responden dengan pekerjaan terbanyak adalah tidak bekerja dan Ibu Rumah Tangga dengan deskripsi 2 orang merupakan responden yang tidak bekerja dan 14 orang adalah Ibu Rumah Tangga.

### **5.2.2 Layanan Komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno**

Layanan komprehensif di dalam penelitian ini dikategorikan menjadi 3 kategori, mulai dari kurang cukup dan baik. Penelitian di Rumah Sakit Kristen Mojowarno ini menampilkan bahwa jumlah responden yang menilai layanan komprehensif di Rumah Sakit Mojowarno sudah baik lebih banyak dibandingkan dengan yang merasa kurang. Hasil tersebut selaras dengan teori Kotler dan Clarke yang menyatakan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien maka semakin baik pula respon yang diberikan oleh responden terhadap layanan komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. Di dalam penelitian ini, jumlah responden yang menyatakan bahwa layanan komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno berjumlah 62 orang dan yang masih menilai kurang berjumlah 14 orang.

### **5.2.3 Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno**

Berdasarkan tabel 5.4 dari penelitian di Rumah Sakit Kristen Mojowarno ini tampak bahwa sebanyak 62 responden menilai bahwa pelayanan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno memuaskan. Hal ini memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2017), yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017” di mana pada penelitiannya terhadap 44 responden tampak bahwa sebanyak 25 responden menilai pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017 memuaskan.

### **5.2.4 Tingkat Loyalitas di Rumah Sakit Kristen Mojowarno**

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Kristen Mojowarno menunjukkan bahwa responden yang tergolong loyal lebih banyak dibandingkan dengan yang kurang loyal, di mana responden yang tergolong loyal berjumlah 64 orang dan yang kurang loyal berjumlah 33 orang. Situasi ini memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wartiningih (2020) dengan judul “*Health promoting hospital: A practical strategy to improve patient loyalty in public sector*” yang dilakukan kepada responden sejumlah 101 orang. Dari penelitian yang dilakukan oleh Wartiningih (2020), salah satu layanan komprehensif yakni promosi kesehatan, memiliki keterkaitan dengan tingkat loyalitas pasien ( $P=0,001$ ).

### **5.2.5 Hubungan Layanan Komprehensif dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno**

Layanan komprehensif di dalam penelitian ini dinilai melalui 4 indikator antara lain dari segi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Penelitian di Rumah Sakit Mojowarno dengan jumlah responden sebanyak 110 orang ini, menghasilkan data bahwa sebanyak 56 orang (50,9%) dan pasien dengan rasa puas terhadap pelayanan komprehensif yang dinilai cukup berjumlah 6 orang (5,5%). Pasien yang merasa cukup puas dengan pelayanan komprehensif yang dinilai kurang berjumlah 3 orang (2,7%), pasien yang merasa cukup puas karena pelayanan komprehensif yang dinilai cukup berjumlah 9 orang (8,2%) dan pasien yang merasa cukup puas karena pelayanan komprehensif yang dinilai baik berjumlah 10 orang (9,1%).

Lalu ada pasien yang merasa tidak puas karena pelayanan komprehensif yang dinilai kurang berjumlah 24 orang (21,8%) dan pasien yang merasa tidak puas meskipun pelayanan komprehensif yang diberikan dinilai baik berjumlah 2 orang (1,8%).

Penilaian pasien terhadap kepuasan akan pelayanan komprehensif yang didapatkan bersifat penting karena melalui penilaian tersebut, sebuah fasilitas penyedia layanan kesehatan dapat melakukan evaluasi untuk mengembangkan sistem pelayanan dalam instansi tersebut (Pohan, 2012).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin baik respon yang diberikan responden/ pasien terhadap layanan komprehensif dalam sebuah instansi kesehatan seperti rumah sakit, semakin tinggi pula tingkat kepuasan responden / pasien di instansi tersebut.

#### **5.2.6 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno**

Dalam penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno ini, terbukti bahwa kepuasan pasien / responden memiliki keterkaitan dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno ( $p= 0,000$ ). Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Fatima *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan dengan loyalitas pasien ( $r=0,676$ ,  $p< 0.01$ ).

Loyalitas pasien merupakan bentuk komitmen, kepercayaan, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan di sebuah rumah sakit. Pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan akan memiliki persepsi yang baik tentang kesehatan yang berdampak pada kualitas hidup dan akan merekomendasikan sebuah sarana penyedia layanan kesehatan kepada lingkungan di sekitarnya (Juhana *et al.*, 2015). Selain merekomendasikan, pasien juga akan melakukan kunjungan kembali apabila merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan di sebuah fasilitas penyedia layanan kesehatan (Kim *et al.*, 2017).

