

### **BAB III**

#### **UJI VALIDITAS, UJI RELIABILITAS, IDENTITAS RESPONDEN, TINGKAT KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN, TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian. Selanjutnya akan menjelaskan beberapa hal yang berkaitan dengan uji validitas, uji reliabilitas dan penjelasan hasil penelitian pada masing-masing variabel.

#### **3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

##### **3.1.1 Uji Validitas**

Menurut Sugyono (2017), uji validitas menunjukkan tingkat ketelitian antara data sebenarnya pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas kuesioner diuji untuk setiap variabel. Uji validitas ini bertujuan untuk memastikan apakah pernyataan item dapat didefinisikan dalam suatu variabel. Nilai  $r$  tabel untuk 155 responden dengan tingkat signifikansi 5% adalah 0,1318, seperti yang ditunjukkan pada Diagram Distribusi. Kuesioner dianggap valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Sebaliknya, kuesioner dapat dianggap tidak valid jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, 19 pernyataan pada variabel Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal dinyatakan valid. Terbukti

dengan semua nilai  $r$  hitung setiap item menunjukkan nilai *corrected item correlation* yang melebihi  $r$  hitung yaitu sebesar 0,1318. Maka, 24 pernyataan dapat menjadi acuan dalam mengukur variabel tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan. Nilai signifikansi pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan juga dinyatakan valid. Terbukti dengan semua nilai  $r$  hitung setiap item menunjukkan nilai *corrected item correlation* yang melebihi  $r$  hitung yaitu sebesar 0,1318. Maka, 19 pernyataan di atas dapat menjadi acuan dalam mengukur variabel kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Nilai signifikansi pernyataan pada variabel tingkat kepuasan pun dinyatakan valid. Terbukti dengan semua nilai  $r$  hitung setiap item menunjukkan nilai *corrected item correlation* yang melebihi  $r$  hitung yaitu sebesar 0,1318. Maka, 19 pernyataan dapat menjadi acuan dalam mengukur variabel tingkat kepuasan pasien.

### **3.1.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas kuesioner yang merupakan indikator variabel dapat diukur dengan menggunakan uji reliabilitas. Jika responden secara konsisten atau mantap menjawab setiap pernyataan, maka kuesioner tersebut dianggap reliabel atau dapat diandalkan. Jika Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 maka kuesioner dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2011).

Kuesioner dianggap reliabel jika alpha Cronbach lebih besar dari nilai standar. Sebaliknya, kuesioner dapat dianggap tidak dapat diandalkan jika alfa Cronbach lebih rendah dari nilai standar. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel yang ditunjuk memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai standar

yaitu sebesar 0,60, berdasarkan analisis variabel tingkat kompetensi komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan. Dengan demikian, nilai tersebut menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas dapat dipercaya untuk semua variabel.

### 3.2 Deskripsi Responden

Gambaran tentang identitas responden adalah untuk mengetahui latar belakang responden yang meliputi nama, usia, jenis kelamin, bentuk pelayanan medis yang diterima, dan berapa kali menerima pelayanan medis di RS X selama bulan Juli 2022. Penelitian ini mengambil sejumlah 155 responden yang sesuai kriteria, yaitu:

- Pasien BPJS Kesehatan di RS X
- Pernah menerima pelayanan medis dari RS X

#### Diagram 3.1

#### Usia Responden

N = 155

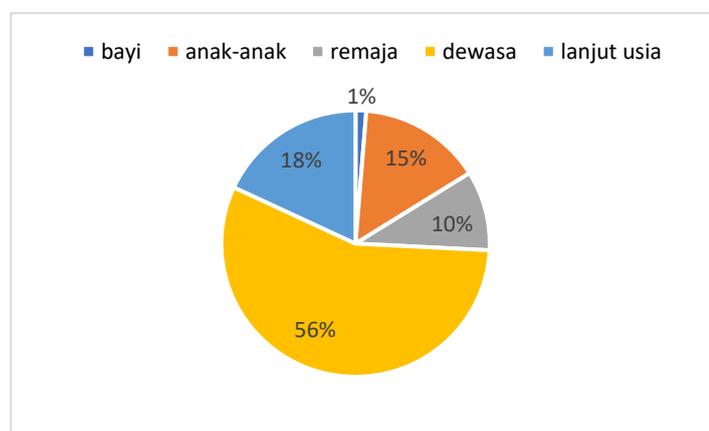


Diagram 3. 1 Usia Responden

Berdasarkan diagram 1.1 di atas, kelompok remaja usia 20 sampai 60 tahun merupakan mayoritas responden. Kedua, penduduk lanjut usia dengan usia rata-rata 60 tahun atau lebih. Ketiga, kelompok anak muda antara usia dua dan sepuluh tahun. Kelompok bayi di bawah usia dua tahun diikuti oleh empat remaja, yang usianya masing-masing berkisar antara 11 hingga 19 tahun.

### Diagram 3.2

#### Jenis Kelamin

N = 155

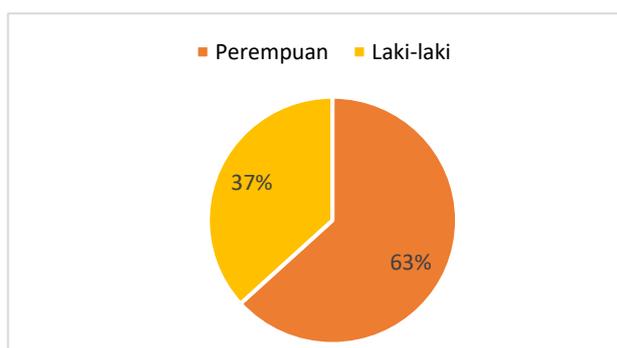
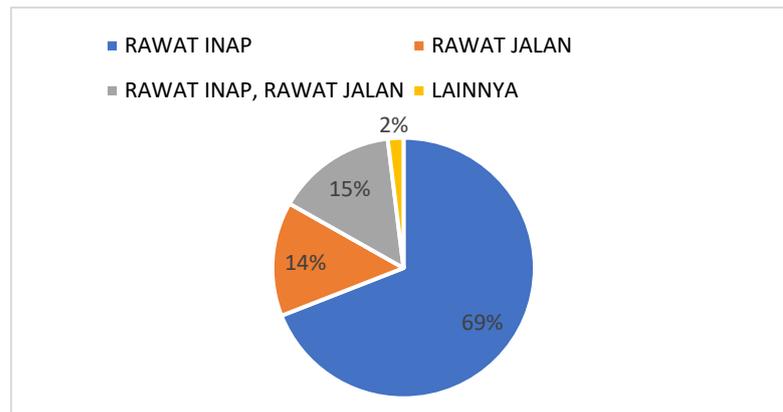


Diagram 3. 2 Jenis Kelamin

Temuan-temuan tersebut, sebagaimana digambarkan pada Diagram 1.2, menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian ini 63% adalah perempuan. Sebaliknya, 37% responden diidentifikasi sebagai laki-laki.

**Diagram 3.3**  
**Bentuk Pelayanan Medis yang Diterima**

**N = 155**

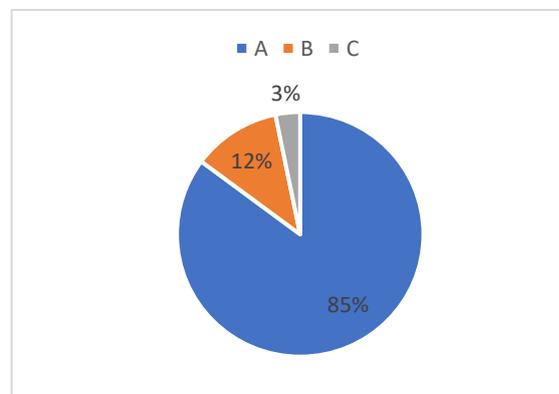


*Diagram 3. 3 Bentuk Pelayanan Medis yang Diterima*

Berdasarkan Diagram 1.3, dapat dilihat bahwa bentuk pelayanan medis yang diterima responden pada Bulan Juli 2022 cukup beragam. Tetapi jenis perawatan rawat inap lebih mendominasi yaitu sebanyak 69%. Sebagian kecil jenis perawatan lainnya seperti konsultasi dokter dan penggantian perban.

**Diagram 3.4**  
**Lama Mendapat Pelayanan Medis**

**N = 155**



*Diagram 3. 4 Lama Mendapat Pelayanan Medis*

Berdasarkan Diagram 1.4, bisa dilihat bahwa pasien dalam mendapat pelayanan medis di RS X cukup beragam. Maka dari itu dikelompokkan menjadi kelompok A untuk 1-3 kali pelayanan, B untuk 4-6 kali pelayanan, dan C untuk lebih dari 6 kali pelayanan. Pada Diagram dia atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien RS X pada Bulan Juli 2022 paling banyak 1 - 3 kali pelayanan.

### **3.3 Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan**

#### **(X1)**

Komunikasi merupakan komponen penting, terutama dalam dunia kesehatan. Tidak bisa dipungkiri bahwa kompetensi komunikasi pada hubungan antara dokter dengan pasien memiliki peran dalam membangun hubungan yang baik didalamnya. Komunikasi yang memungkinkan pasien menangkap reaksi dokter baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan ini diukur dalam lima indikator yaitu *openness, empathy, supportiveness, positiveness, equality*.

Berikut ini adalah temuan untuk variabel tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan, masing-masing indikator dipaparkan di bawah ini:

#### **3.3.1 *Openness***

Keterbukaan (*openness*) menunjukkan kesediaan dokter untuk mengungkapkan diri dan memberikan informasi yang relevan. Keterbukaan juga berarti bersedia mendengarkan pesan orang lain dan menanggapi dengan jujur. *Openness* diukur melalui penilaian responden pada enam pernyataan yaitu Dokter memberikan informasi sejas-jelasnya tentang penyakit dan tindakan yang akan diambil dalam

penyembuhan penyakit pasien, Dokter menyebutkan larangan yang menghambat pengobatan penyakit pasien, Dokter menjelaskan obat yang harus dikonsumsi, Dokter memberikan informasi apa adanya, Dokter memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, dan Dokter mampu menjawab dengan baik pertanyaan yang pasien berikan.

**Tabel 3.1**

**Persentase Responden Berdasarkan Informasi Sejelas-jelasnya Tentang Penyakit dan Tindakan yang akan Diambil Dokter dalam Penyembuhan Penyakit**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	93	60%
Sering	50	32%
Kadang-kadang	10	6%
Tidak pernah	3	2%
Total	155	100

*Tabel 3. 1*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 155 responden menunjukkan bahwa mayoritas responden selalu mendapatkan informasi sejelas-jelasnya tentang penyakit dan tindakan yang diambil Dokter dalam penyembuhan penyakit mereka. Disisi lain masih ada responden yang menjawab bahwa tidak pernah. Artinya, dalam berinteraksi dengan Dokter mereka tidak mendapat

informasi yang jelas tentang penyakit dan tindakan yang diambil Dokter dalam penyembuhan penyakit mereka.

**Tabel 3.2**

**Persentase Responden Berdasarkan Penyebutan Larangan yang Menghambat pengobatan penyakit pasien**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	72	46%
Sering	48	31%
Kadang-kadang	15	10%
Tidak pernah	20	13%
Total	155	100%

*Tabel 3. 2*

Pada Tabel 3.2, dalam menjalin komunikasi dengan dokter, mayoritas responden mengaku selalu diberi penjelasan mengenai larangan yang menghambat pengobatan penyakit mereka. Tercermin dari dokter yang menyebutkan beberapa larangan makanan dan aktivitas. Hal semacam ini adalah bentuk keterbukaan dokter sehingga pasien mendapat informasi untuk tidak bertindak yang menyebabkan proses pengobatan penyakit menjadi terhambat. Sementara beberapa responden mengaku tidak pernah mendapatkannya. Artinya, masih ada dokter yang tidak memberikan informasi larangan yang menghambat pengobatan penyakit pasien.

**Tabel 3.3**  
**Persentase Responden Berdasarkan Penjelasan Obat yang Harus**  
**Dikonsumsi**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	97	63%
Sering	44	28%
Kadang-kadang	10	6%
Tidak pernah	4	3%
Total	155	100%

*Tabel 3. 3*

Tabel 3.3, mayoritas responden mengaku selalu mendapat penjelasan dari dokter mengenai obat yang harus dikonsumsi selama masa perawatan untuk proses penyembuhan. Walaupun sudah menjadi tugas dokter untuk memberikan resep obat, namun penjelasan mengenai obat yang akan diberikan kepada pasien akan membuat pasien dapat lebih mengetahui fungsi obat yang akan dikonsumsinya.

**Tabel 3.4****Persentase Responden Berdasarkan Pemberian Informasi Apa Adanya****Sesuai dengan Hasil Diagnosis****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	102	66%
Sering	39	25%
Kadang-kadang	12	8%
Tidak pernah	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 4*

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat dilihat bahwa mayoritas responden mengatakan dokter selalu memberi informasi apa adanya sesuai dengan hasil diagnosis. Informasi apa adanya diartikan sebagai informasi yang sesuai pada keadaan sesungguhnya. Hal semacam ini merupakan bentuk dari sikap dokter yang terbuka dengan informasi yang dimilikinya. Dapat diartikan bahwa dokter selalu memberi informasi hasil diagnosis tanpa dilebih-lebihkan ataupun ditutup-tutupi.

**Tabel 3.5**  
**Persentase Responden Berdasarkan Pemberian Pelayanan yang Optimal**  
**Kepada Pasien**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	104	67%
Sering	39	25%
Kadang-kadang	12	8%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 5*

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa dokter selalu memberi pelayanan yang optimal kepada pasien. Pelayanan yang optimal tersebut berupa penanganan yang tepat sesuai dengan keluhan pasien, penanganan berdasarkan apa yang dibutuhkan pasien, dan penanganan berdasarkan hasil diagnosis. Optimalisasi dokter ini merupakan bentuk tanggungjawab yang dilakukan dokter sehingga pasien merasa mendapat pelayanan yang baik dan tepat. Selain itu, tidak ditemukannya satu pun responden yang tidak pernah menerima pelayanan yang optimal dari dokter. Artinya, semua dokter yang sudah memberikan dan melakukan pelayanan yang optimal.

**Tabel 3.6**

**Persentase Responden Berdasarkan Kemampuan Dokter Menjawab dengan  
Baik Pertanyaan yang Pasien Berikan**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	103	66%
Sering	44	28%
Kadang-kadang	8	5%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 6*

Pada Tabel 3.6 menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban positif dengan menyatakan bahwa dokter selalu menjawab pertanyaan pasien dengan baik. Hal itu menunjukkan bahwa dokter telah bersikap terbuka dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien dengan baik. Walaupun masih ada responden yang mengaku bahwa dokter hanya terkadang menjawab dengan baik, namun artinya tidak ada dokter yang sama sekali tidak pernah memberi jawaban baik ketika pasien mengajukan pertanyaan.

### 3.3.2 *Empathy*

*Empathy* merujuk pada kemampuan dari sudut pandang dokter sendiri, dokter merasakan apa yang pasien rasakan. Secara alami, memahami pikiran dan perasaan orang lain. *Empathy* diukur melalui penilaian responden pada dua pernyataan yaitu Dokter memberikan penjelasan yang dapat mengurangi kecemasan pasien, dokter dapat merasakan apa yang sedang pasien alami.

**Tabel 3.7**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberikan Penjelasan yang  
Dapat Mengurangi Kecemasan Pasien**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	91	59%
Sering	42	27%
Kadang-kadang	8	5%
Tidak pernah	14	9%
Total	155	100%

*Tabel 3. 7*

Berdasarkan Tabel 3.7, lebih dari setengah dari jumlah responden menyatakan bahwa dokter selalu memberikan penjelasan yang dapat mengurangi

kecemasan pasien. Namun, juga terdapat responden yang menyatakan bahwa dokter tidak pernah memberikan penjelasan yang dapat mengurangi kecemasan pasien. Artinya, kecemasan yang dirasakan pasien tidak berkurang. Kecemasan yang dirasakan berupa ketakutan atas penyakit yang diderita, atau takut terhadap proses pengobatan yang harus dijalani. Dengan demikian, penjelasan dokter mengenai penyakit dan proses penyembuhan untuk pasien sangat dibutuhkan.

**Tabel 3.8**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Dapat Merasakan Apa yang  
Sedang Pasien Alami**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	71	46%
Sering	58	37%
Kadang-kadang	16	10%
Tidak pernah	10	6%
Total	155	100%

*Tabel 3. 8*

Dari Tabel 3.8, mayoritas responden mengatakan bahwa dokter dapat selalu merasakan apa yang sedang pasien alami. Sikap ini berupa kepekaan dokter terhadap penyakit yang dirasakan pasien. Tercermin dari pengobatan yang

dilakukan secara sabar dan hati-hati. Hal semacam ini adalah bentuk empati yang diberikan dokter sehingga pasien merasa bahwa dokter dapat merasakan yang apa yang mereka rasakan. Namun juga ditemukan sejumlah responden yang mengaku bahwa dokter tidak pernah dapat merasakan yang sedang dirasakan pasien. Artinya, masih ada dokter yang kurang berempati dengan pasien.

### **3.3.3 Supportiveness**

*Supportiveness* merujuk pada dukungan yang diberikan dokter kepada pasien selama berkomunikasi dan membuat orang lain merasa didukung. Demikian pula, pesan sementara mengungkapkan sikap berpikiran terbuka dan kesediaan untuk mendengar sudut pandang yang berlawanan. *Supportiveness* diukur melalui penilaian responden pada tiga pernyataan yaitu Dokter memberikan motivasi kepada pasien agar menjalani proses pengobatan dengan baik dan teratur, Dokter menanyakan keluhan pasien di setiap pertemuan, dan Dokter tanggap terhadap semua keluhan yang pasien rasakan.

**Tabel 3.9**  
**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberikan Motivasi Kepada**  
**Pasien agar Menjalani Proses Pengobatan dengan Baik dan Teratur**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	108	70%
Sering	31	20%
Kadang-kadang	12	8%
Tidak pernah	4	3%
Total	155	100%

*Tabel 3. 9*

Pada Tabel 3.9, mayoritas responden berpendapat bahwa dokter selalu memberikan motivasi kepada pasien agar menjalani proses pengobatan dengan baik dan teratur. Dalam proses penyembuhan motivasi diri untuk sembuh merupakan hal yang sangat penting bagi pasien itu sendiri. Dengan adanya motivasi untuk sembuh pasien akan lebih teratur dalam menjalani proses pengobatan. Motivasi juga dapat diperoleh dari lingkungan sekitar salah satunya dokter. Motivasi tersebut diberikan saat melakukan perawatan pada pasien. Dokter dapat memberikan semangat kepada pasien sehingga pasien dengan senang hati mau berjuang hingga sembuh. Namun masih ada responden yang belum merasa mendapatkan motivasi dari dokter agar melakukan pengobatan yang baik dan teratur.

**Tabel 3.10****Persentase Responden Berdasarkan Dokter Menanyakan Keluhan Pasien di  
Setiap Pertemuan****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	117	75%
Sering	30	19%
Kadang-kadang	4	3%
Tidak pernah	4	3%
Total	155	100%

*Tabel 3. 10*

Berdasarkan Tabel 3.10 mayoritas responden menyebutkan bahwa dokter selalu menanyakan keluhan pasien di setiap pertemuan. Menanyakan keluhan bertujuan untuk menilai keadaan dan perkembangan pasien. Sikap seperti ini merupakan bentuk dukungan dokter kepada pasien dalam proses kesembuhan pasien tersebut.

**Tabel 3.11**  
**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Tanggap Terhadap Semua**  
**Keluhan yang Pasien Rasakan**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	101	65%
Sering	44	28%
Kadang-kadang	6	4%
Tidak pernah	4	3%
Total	155	100%

*Tabel 3. 11*

Pada Tabel 3.11, lebih dari setengah responden menyatakan bahwa dokter selalu tanggap terhadap semua keluhan yang dirasakan pasien. Sikap tanggap berupa kecekatan dokter dalam memberi penanganan terhadap keluhan pasien. Tercermin dari pemberian obat tambahan yang dibutuhkan pasien dalam mengurangi rasa sakit. Hal semacam ini adalah bentuk dukungan yang diberikan dokter sehingga pasien merasa bahwa dokter telah mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat. Namun juga ditemukan responden yang tidak pernah menerima hal yang sama. Artinya, masih ada dokter yang kurang tanggap dengan keluhan pasien.

### **3.3.4 Possitiveness**

*Posstiveness* menunjukkan perilaku dan sikap. Pada bentuk perilaku, yaitu memilih

tindakan harus signifikan dengan tujuan komunikasi interpersonal. Dalam sikap, yaitu setiap orang yang melibatkan diri dalam komunikasi interpersonal harus mempunyai perasaan dan pikiran yang positif. *Positiveness* diukur melalui penilaian responden pada empat pernyataan yaitu Dokter bertutur kata baik, Dokter menyapa pasien saat memasuki ruangan, Dokter menatap mata dan memberikan senyuman kepada pasien ketika sedang berinteraksi, Dokter mendengarkan dengan penuh perhatian saat pasien sedang menyampaikan sesuatu.

**Tabel 3.12**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Bertutur Kata Baik**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	101	65%
Sering	44	28%
Kadang-kadang	6	4%
Tidak pernah	4	3%
Total	155	100%

*Tabel 3. 12*

Berdasarkan Tabel 3.12, lebih dari setengah dari responden menuturkan bahwa dokter selalu bertutur kata baik. Tercermin dari pemilihan kalimat yang baik dan sopan. Meskipun masih ada responden yang menyatakan bahwa dokter tidak pernah melakukannya namun ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang

dilakukan oleh dokter sudah baik. Bertutur kata baik merupakan bentuk komunikasi verbal yang dapat dengan mudah dirasakan pasien ketika menjalin komunikasi dengan dokter.

**Tabel 3.13**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Menyapa Pasien Saat Memasuki Ruangan**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	111	72%
Sering	36	23%
Kadang-kadang	4	3%
Tidak pernah	4	3%
Total	155	100%

*Tabel 3. 13*

Pada Tabel 3.12 diatas menunjukkan mayoritas responden merasa bahwa dokter selalu menyapa saat memasuki ruangan. Menyapa pasien diartikan sebagai salam diawal pertemuan saat dokter memasuki ruang perawatan atau saat pasien memasuki ruang konsultasi. Sapaan tersebut dapat berupa ucapan “Selamat pagi, siang, sore, malam” ataupun perkenalan diri. Dapat diartikan bahwa dokter selalu menyapa pasien atau memperkenalkan diri sebelum menanyakan bagaimana keluhan yang dialami pasien.

**Tabel 3.14**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Menatap Mata dan Memberikan  
Senyuman Kepada Pasien Ketika Sedang Berinteraksi**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	100	65%
Sering	41	26%
Kadang-kadang	12	8%
Tidak pernah	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 14*

Dari Tabel 3.14, lebih dari setengah dari seluruh jumlah responden memberikan pernyataan bahwa dokter menatap mata dan memberikan senyuman kepada pasien Ketika sedang berinteraksi dengan mereka. Ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh dokter sudah baik walaupun masih ada responden yang mengatakan dokter tidak pernah menatap mata dan memberikan senyuman kepada pasien saat berinteraksi. Menatap mata dan memberikan senyuman merupakan bentuk komunikasi nonverbal yang dilakukan dokter ketika sedang menjalin komunikasi dengan pasien. Tujuannya adalah sebagai penekanan bahwa dokter memberikan sikap positif kepada pasien.

**Tabel 3.15**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Mendengarkan Dengan Penuh  
Perhatian Saat Pasien Sedang Menyampaikan Sesuatu**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	100	65%
Sering	37	24%
Kadang-kadang	16	10%
Tidak pernah	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 15*

Table 3.15, menunjukkan mayoritas responden mengatakan bahwa dokter mendengarkan mereka saat sedang menyapaikan sesuatu. Sikap mendengarkan dengan penuh perhatian merupakan bentuk dali sikap peduli yang diberikan oleh dokter kepada pasien. Dengan mendengarkan pasien, akan membantu dokter dalam mengetahui kondisi, tindakan yang diambil, maupun perkembangan pasien sejauh proses pengobatan yang sudah dilakukan.

### **3.3.5 Equality**

*Equality* dalam komunikasi interpersonal, sikap atau metode yang memperlakukan setiap orang sebagai bagian penting dari interaksi disebut. Menghindari sikap

superioritas sangat penting. Dalam kebanyakan kasus, komunikasi interpersonal yang efektif terjadi di lingkungan di mana setiap orang diperlakukan sama. *Equality* diukur melalui penilaian responden pada empat pernyataan yaitu Dokter menyadari perbedaan keluhan masing-masing pasien, Dokter menggunakan bahasa yang mudah pasien pahami, Dokter menghargai setiap kali pasien memberikan keluhan mengenai penyakit yang pasien hadapi, Dokter mendengarkan keluhan penyakit serta mencoba memberi solusi.

**Tabel 3.16**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Menyadari Perbedaan Keluhan  
Masing-Masing Pasien**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	94	61%
Sering	49	32%
Kadang-kadang	12	8%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 16*

Dari Tabel 3.16, lebih dari setengah dari jumlah responden menyatakan bahwa dokter selalu menyadari perbedaan keluhan masing-masing pasien. Keluhan yang berbeda yang dialami pasien tentunya akan memengaruhi bagaimana proses

penanganannya. Dengan demikian pasien merasa bahwa dirinya diperlakukan secara setara dan tidak dibeda-bedakan. Selain itu, dalam tabel di atas tidak menunjukkan adanya responden yang menyatakan bahwa dokter tidak pernah menyadari keluhan masing-masing pasien. Artinya, semua dokter sudah memiliki kesadaran bahwa pasien mempunyai keluhan yang berbeda.

**Tabel 3.17**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Menggunakan Bahasa yang**

**Mudah Pasien Pahami**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	111	72%
Sering	40	26%
Kadang-kadang	4	3%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 17*

Dari Tabel 3.17, mayoritas responden menyatakan bahwa dokter selalu menggunakan bahasa yang mudah pasien pahami. Bahasa yang mudah dipahami diartikan sebagai bahasa yang sederhana dan tidak asing. Artinya, dokter selalu berbicara dengan bahasa yang awam dan mudah dimengerti. Tercermin pada penyampaian informasi yang detail namun tetap mudah dipahami oleh pasien. Hal semacam ini adalah sikap adil dokter kepada pasiennya sehingga pasien merasa

diperlakukan secara adil.

**Tabel 3.18**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Menghargai Setiap Kali Pasien  
Memberikan Keluhan Mengenai Penyakit yang Pasien Hadapi**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	106	68%
Sering	39	25%
Kadang-kadang	10	6%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 18*

Berdasarkan Tabel 3.18, lebih dari setengah dari responden menunjukkan bahwa dokter selalu menghargai setiap kali pasien memberikan keluhan mengenai penyakit yang pasien hadapi. Keluhan yang disampaikan adalah keadaan yang sedang dirasakan pasien. Dokter yang selalu mendengarkan keluhan pasien membuat pasien merasa dihargai dan didengar. Artinya, semua dokter sudah menghargai pasien ketika sedang memberikan keluhan.

**Tabel 3.19****Persentase Responden Berdasarkan Dokter Mendengarkan Keluhan****Penyakit serta Mencoba Memberi Solusi****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	104	67%
Sering	39	25%
Kadang-kadang	10	6%
Tidak pernah	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 19*

Tabel 3.19, mayoritas dari responden mengatakan bahwa dokter selalu mendengarkan keluhan penyakit serta memberi solusi. Meskipun masih ada responden yang menyatakan bahwa dokter tidak pernah melakukannya namun ini menunjukkan bahwa dokter sudah mendengarkan keluhan dan memberikan solusi untuk keluhan tersebut.

**Tabel 3.20**

**Tabel Penyajian Data Variabel Tingkat Kompetensi Komunikasi  
Interpersonal Tenaga Kesehatan**

**N = 155**

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Tinggi	100	65%
Sedang	44	28%
Rendah	11	7%
<b>Total</b>	155	100%

*Tabel 3. 20*

Hasil penjumlahan dari skor pada kuesioner penelitian untuk variabel Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan dimasukkan ke dalam tiga variasi dari variabel X1 yaitu kategori tinggi, rendah, dan sedang. Kategorisasi dari variasi pada variabel X1 adalah sebagai berikut:

- Skor 3 menunjukkan tingkat kompetensi komunikasi interpersonal dokter tergolong tinggi
- Skor 2 menunjukkan tingkat kompetensi komunikasi interpersonal dokter tergolong sedang
- Skor 1 menunjukkan tingkat kompetensi komunikasi interpersonal dokter tergolong rendah

Label kategori tinggi, sedang, dan rendah pada Tabel 2.20 merupakan hasil dari selisih jumlah data terbesar dan terkecil pada variabel tingkat kompetensi komunikasi interpersonal dan dibagi tiga karena kategori tinggi, sedang, dan rendah. Lalu jumlah nilai 63.8-79.1 masuk dalam kategori tinggi, jumlah nilai 48.4-63.7 masuk dalam kategori sedang, dan jumlah nilai 33-48.3 masuk dalam kategori rendah.

### **3.4 Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan (X2)**

Kualitas layanan tenaga kesehatan termasuk kedalam komponen penting yang dapat dicapai dari sebuah organisasi jasa kesehatan. Pelayanan yang berkualitas berlaku untuk semua pasien. Kualitas pelayanan dapat dikatakan memuaskan atau tidak tergantung pada pengalaman memanfaatkan suatu produk, dalam bentuk barang maupun jasa. Kepuasan ini kemudian menimbulkan rasa percaya, sehingga konsumen menjadi pengguna yang loyal. Kualitas pelayanan tenaga kesehatan ini diukur dalam lima indikator yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*.

Berikut ini adalah temuan untuk variabel tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan, masing-masing indikator dipaparkan di bawah ini:

#### **3.4.1 Reliability**

*Reliability* merupakan kemampuan suatu penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan yang akurat tanpa kesalahan dan menyampaikan layanan tersebut tepat waktu. *Reliability* diukur melalui penilaian responden pada lima pernyataan yaitu Dokter melakukan pemeriksaan awal kepada pasien, Dokter melakukan asuhan medis selama perawatan, Dokter memberikan tindakan darurat

dengan benar, Dokter memberikan penanganan kepada pasien sesuai prosedur, Penanganan tersebut tidak menambah rasa sakit atau keluhan yang lain.

**Tabel 3.21**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Melakukan Pemeriksaan Awal  
Kepada Pasien**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	112	72%
Sering	37	24%
Kadang-kadang	6	4%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 21*

Dari Tabel 3.21, mayoritas responden mengaku bahwa dokter selalu melakukan pemeriksaan awal kepada pasien. Pemeriksaan awal diartikan sebagai pemeriksaan yang dilakukan saat pasien pertama kali menemui dokter. Pemeriksaan awal juga termasuk menanyakan riwayat penyakit pasien. Tujuan dilakukannya pemeriksaan adalah guna menangani keluhan atau mengetahui penyebab dari gejala yang dialami pasien. Dalam tabel di atas menunjukkan tidak adanya responden yang mengaku tidak pernah mendapat pemeriksaan awal. Artinya, seluruh dokter sudah melakukan pemeriksaan awal kepada seluruh pasien.

**Tabel 3.22**  
**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Melakukan Asuhan Medis**  
**Selama Perawatan**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	93	60%
Sering	54	35%
Kadang-kadang	6	4%
Tidak pernah	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 22*

Berdasarkan Tabel 3.22, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa dokter selalu melakukan asuhan medis selama perawatan. Asuhan medis merupakan pemeriksaan kesehatan hingga pelaksanaan rencana dan tindak lanjut proses penyembuhan sesuai kebutuhan pasien. Namun demikian, masih terdapat responden yang mengaku tidak pernah menerimanya. Artinya, masih ada dokter yang kurang melakukan asuhan medis kepada pasien selama perawatan.

**Tabel 3.23**  
**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberikan Tindakan Darurat**  
**dengan Benar**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	104	67%
Sering	47	30%
Kadang-kadang	4	3%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 23*

Tabel 3.23, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa dokter selalu memberikan tindakan darurat dengan benar. Hal semacam ini merupakan bentuk dari kemampuan dokter dalam memberikan layanan yang akurat tanpa menimbulkan kesalahan. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan tidak adanya responden yang menyatakan bahwa dokter tidak pernah memberikan tindakan darurat dengan benar. Dapat diartikan bahwa seluruh dokter sudah berkompeten dalam memberikan penanganan tanpa menimbulkan kesalahan.

**Tabel 3.24****Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberikan Penanganan****Kepada Pasien sesuai Prosedur****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	113	73%
Sering	38	25%
Kadang-kadang	4	3%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 24*

Dari Tabel 3.24, mayoritas responden mengatakan bahwa dokter selalu memberikan penanganan kepada pasien sesuai prosedur. Memberikan pelayanan medis sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasi, dan kebutuhan medis pasien merupakan salah satu tanggung jawab dokter. Tercermin pada penanganan selama perawatan, responden merasa ditangani dengan baik oleh dokter.

**Tabel 3.25**

**Persentase Responden Berdasarkan Penanganan tersebut Tidak Menambah  
Rasa Sakit atau Keluhan yang lain**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	85	55%
Sering	58	37%
Kadang-kadang	8	5%
Tidak pernah	4	3%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3. 25\*

Berdasarkan Tabel 3.25, lebih dari setengah responden mengatakan bahwa penanganan yang diberikan tidak menambah rasa sakit atau keluhan yang lain. Sikap dokter tersebut mencerminkan cara penanganan yang cepat dan akurat tanpa menimbulkan keluhan baru. Namun beberapa responden mengatakan bahwa penanganan dari dokter menambah rasa sakit atau keluhan yang lain. Sehingga dapat diartikan bahwa masih ada dokter yang melakukan perawatan namun menimbulkan rasa sakit atau keluhan yang lain.

### 3.4.2 *Responsiveness*

Kesediaan dan kapasitas untuk berinteraksi dengan pasien, untuk menanggapi permintaan mereka, dan untuk menyediakan layanan ini dengan cepat adalah semua aspek daya tanggap. *Responsiveness* diukur melalui penilaian responden pada empat pernyataan yaitu Dokter memberikan informasi mengenai kapan pemeriksaan akan dilakukan, Dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk menanyakan hal-hal terkait proses pengobatan, Dokter melakukan pemeriksaan sesuai pada waktunya, dan Dokter memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.

**Tabel 3.26**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberikan Informasi  
Mengenai Kapan Pemeriksaan akan Dilakukan**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	107	69%
Sering	46	30%
Kadang-kadang	0	0%
Tidak pernah	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 26*

Dari Tabel 3.26, mayoritas responden mengatakan bahwa dokter selalu

memberikan informasi mengenai kapan pemeriksaan akan dilakukan. Pemeriksaan secara berkala dilakukan selama proses pengobatan. Tidak lain untuk mengetahui bagaimana perkembangan kondisi pasien. Memberikan informasi mengenai kapan pemeriksaan akan dilakukan kepada pasien merupakan bentuk dari kesediaan dokter dalam melakukan perawatan kepada mereka.

**Tabel 3.27**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberikan Kesempatan kepada Pasien untuk Menanyakan Hal-Hal Terkait Proses Pengobatan**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	91	59%
Sering	48	31%
Kadang-kadang	8	5%
Tidak pernah	8	5%
Total	155	100%

*Tabel 3. 27*

Tabel 3.27, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa dokter selalu memberikan kesempatan kepada pasien untuk menanyakan hal-hal terkait proses pengobatan. Setelah mendapatkan hasil diagnosis dan menentukan tindakan yang akan diambil, seringkali pasien belum sepenuhnya paham dan terdapat pertanyaan yang ingin diajukan. Namun ditemukan sejumlah responden

yang mengaku bahwa dokter tidak pernah memberikan kesempatan kepada pasien untuk menanyakan hal-hal terkait proses pengobatan.

**Tabel 3.28**  
**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Melakukan Pemeriksaan Sesuai**  
**pada Waktunya**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	96	62%
Sering	45	29%
Kadang-kadang	14	9%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 28*

Berdasarkan Tabel 3.28, mayoritas responden mengatakan bahwa dokter selalu melakukan pemeriksaan sesuai pada waktunya. Terlepas dari kesibukannya sebagai dokter namun pemeriksaan yang sudah dijanjikan bersama pasien harus tetap dilakukan sesuai pada waktunya. Tercermin dari dokter yang datang tepat waktu dan jadwal yang tidak pernah diundur. Hal semacam ini merupakan bentuk kesediaan dan kemampuan dokter dalam melayani pasien.

**Tabel 3.29**  
**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memperhatikan Kebutuhan dan**  
**Keluhan Pasien**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	96	62%
Sering	45	29%
Kadang-kadang	14	9%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 29*

Tabel 3.29, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan dokter selalu memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Tercermin dari asuhan medis selama pasien dirawat atau saat menjalani kontrol. Hal semacam ini merupakan bentuk dari sikap dokter dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien. Dapat diartikan bahwa dokter selalu responsif terhadap keadaan yang sedang dialami pasien.

### **3.4.3 Assurance**

Perilaku atau sikap dokter yang membangun kepercayaan di rumah sakit dan memberikan rasa aman kepada pasien. *Assurance* diukur melalui penilaian responden pada tujuh pernyataan yaitu Dokter memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien, Dokter melayani pertanyaan Pasien dengan sikap

meyakinkan sehingga Pasien merasa aman, Dokter terdidik dan mampu melayani Pasien, Dokter berperilaku sopan, Dokter bersikap ramah, Dokter meyakinkan dan mendoakan Pasien agar sembuh, dan Dokter memberi jaminan akan kesembuhan Pasien.

**Tabel 3.30**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memiliki Pengetahuan untuk Menjawab Pertanyaan Pasien**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	100	65%
Sering	43	28%
Kadang-kadang	12	8%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 30*

Dari Tabel 3.30, menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden mengatakan bahwa dokter memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien. Memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan berupa penyebab rasa sakit yang dirasakan pasien. Sikap dokter tersebut dapat meyakinkan pasien untuk melanjutkan proses pengobatan. Hal semacam ini merupakan bentuk dari sikap dokter yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi pasien.

**Tabel 3.31**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Melayani Pertanyaan Pasien  
dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pasien Merasa Aman**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	107	69%
Sering	40	26%
Kadang-kadang	6	4%
Tidak pernah	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 31*

Dari Tabel 3.31, lebih dari setengah dari jumlah responden menyatakan bahwa dokter melayani pertanyaan pasien dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman. Kekhawatiran pasien terhadap keluhan yang dialaminya tentu menimbulkan rasa cemas. Dengan diberikan pengertian yang meyakinkan pasien akan merasa aman. Namun masih ada responden yang mengatakan bahwa dokter tidak pernah melayani pertanyaan pasien dengan sikap meyakinkan sehingga rasa cemas pada pasien tidak dapat terasi. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada dokter yang kurang meyakinkan pasien.

**Tabel 3.32****Persentase Responden Berdasarkan Dokter terdidik dan Mampu Melayani****Pasien****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	110	71%
Sering	39	25%
Kadang-kadang	6	4%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 32*

Berdasarkan Tabel 3.32, lebih dari setengah responden menyatakan bahwa dokter terdidik dan mampu melayani pasien. Sikap kehandalan dokter dalam memberi penanganan terhadap keluhan pasien. Tercermin dari pengambilan tindakan yang dibutuhkan pasien dalam proses penyembuhan. Hal semacam ini adalah bentuk kemampuan dokter dalam menumbuhkan kepercayaan pasien bahwa dokter sudah terdidik dan terlatih. Tidak terdapat responden yang mengatakan bahwa dokter tidak pernah melakukannya. Artinya, seluruh dokter yang sudah membangun kepercayaan pasien.

**Tabel 3.33****Persentase Responden Berdasarkan Dokter Berperilaku Sopan**

N = 155

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	129	83%
Sering	24	15%
Kadang-kadang	2	1%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 33*

Pada Tabel 3.33, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menyatakan dokter selalu berperilaku sopan. Tercermin dari cara menanyakan keluhan pasien dengan bahasa yang sopan. Sikap ini menunjukkan profesionalisme dokter terhadap pasien. Tidak terdapat responden yang mengatakan bahwa dokter tidak pernah melakukannya. Diartikan bahwa seluruh dokter sudah berperilaku sopan.

**Tabel 3.34**  
**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Bersikap Ramah**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	121	78%
Sering	32	21%
Kadang-kadang	2	1%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 34*

Berdasarkan Tabel 3.34, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan dokter selalu bersikap ramah. Sikap ini tercermin dalam mendiagnosis pasien, penyampaian informasi kepada pasien, dan memahami pasien. Hal ini merupakan bentuk dari sikap dokter dalam menciptakan rasa aman kepada pasien. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan tidak adanya responden yang menyatakan bahwa dokter tidak pernah bersikap ramah. Dapat diartikan bahwa seluruh dokter sudah bersikap ramah.

**Tabel 3.35****Persentase Responden Berdasarkan Dokter Meyakinkan dan Mendoakan****Pasien agar Sembuh****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	111	72%
Sering	38	25%
Kadang-kadang	6	4%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 35*

Tabel 3.35, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan dokter selalu meyakinkan dan mendoakan pasien agar sembuh. Meyakinkan dan mendoakan pasien diartikan sebagai salam diakhir pertemuan saat dokter akan meninggalkan ruang perawatan atau saat setelah selesai konsultasi. Ucapan tersebut dapat berupa “Semoga lekas sembuh”. Dapat diartikan bahwa dokter selalu meyakinkan dan mendoakan pasien agar sembuh.

**Tabel 3.36**  
**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberi Jaminan akan**  
**Kesembuhan Pasien**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	79	51%
Sering	58	37%
Kadang-kadang	12	8%
Tidak pernah	6	4%
Total	155	100%

*Tabel 3. 36*

Dari tabel 3.36, lebih dari setengah responden menyatakan bahwa dokter selalu memberi jaminan akan kesembuhan pasien. Memberi jaminan akan kesembuhan pasien juga diartikan sebagai salam diakhir pertemuan. Ucapan tersebut berupa “Jika obatnya rutin diminum, maka akan segera sembuh”. Namun beberapa responden mengaku bahwa mereka tidak pernah menerima jaminan tersebut. Hal ini diartikan bahwa dokter langsung mengakhiri pertemuannya dengan pasien.

### 3.4.4 *Empathy*

Kesediaan rumah sakit untuk bertindak demi kepentingan terbaik pasien, serta perawatan pribadi untuk pasien dan mengakomodasi jam operasi, semuanya merupakan aspek empati. Responden ditanya bagaimana perasaan mereka tentang lima pernyataan: dokter merawat pasien dengan hati-hati, mengingatkan pasien untuk minum obat tepat waktu, memberikan perhatian khusus kepada pasien, meluangkan waktu ekstra untuk berbicara dengan mereka, dan menawarkan kesempatan untuk konsultasi lanjutan.

**Tabel 3.37**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Menangani Pasien dengan Penuh Peduli**  
**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	112	72%
Sering	35	23%
Kadang-kadang	8	5%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 37*

Tabel 3.37, menunjukkan lebih dari setengah responden menyatakan bahwa dokter selalu menangani pasien dengan penuh peduli. Sikap menangani pasien

dengan penuh peduli merupakan bentuk dari sikap peduli yang diberikan oleh dokter kepada pasien. Sikap peduli dengan pasien, akan menciptakan hubungan yang baik antara dokter dengan pasien. Hal semacam ini akan membantu dokter hingga proses penyembuhan pasien selesai dilakukan.

**Tabel 3.38**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Mengingatnkan Pasien untuk  
Rutin Mengonsumsi Obat**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	115	74%
Sering	30	19%
Kadang-kadang	10	6%
Tidak pernah	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 38*

Berdasarkan Tabel 3.38, mayoritas responden mengatakan bahwa dokter selalu mengingatkan pasien untuk rutin mengonsumsi obat. Walaupun terkesan basa-basi namun mengingatkan pasien untuk rutin mengonsumsi obat merupakan bentuk sikap peduli dokter sehingga pasien merasa bahwa dokter memedulikan kesembuhan mereka. Dapat diartikan bahwa dokter memiliki rasa empati kepada pasiennya.

**Tabel 3.39**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberikan Perlakuan Secara  
Khusus kepada Pasien**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	65	42%
Sering	55	35%
Kadang-kadang	17	11%
Tidak pernah	18	12%
Total	155	100%

*Tabel 3. 39*

Dari Tabel 3.39, mayoritas responden menyatakan bahwa dokter memberikan perlakuan khusus kepada pasien. Perlakuan khusus ini mencerminkan tidak adanya diskriminasi perlakuan terhadap pasien BPJS Kesehatan. Namun masih banyak responden yang mengaku bahwa mereka jarang bahkan tidak pernah diperlakukan secara khusus oleh dokter. Artinya, dokter dalam melayani pasien masih memperlakukan mereka dengan kadar biasa saja.

**Tabel 3.40**  
**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Meluangkan Waktu Khusus**  
**untuk Berkomunikasi dengan Pasien**

N = 155

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	49	32%
Sering	59	38%
Kadang-kadang	25	16%
Tidak pernah	22	14%
Total	155	100%

*Tabel 3. 40*

Tabel 3.40, menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan dokter sering meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien. Meluangkan waktu khusus diartikan sebagai anamnesis atau kegiatan komunikasi yang dilakukan sebagai pemeriksa untuk mendapatkan informasi tentang penyakit. Namun pada tabel di atas juga menunjukkan banyak responden yang mengaku bahwa dokter jarang bahkan tidak pernah meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien. Artinya, dokter hanya berkomunikasi dengan pasien pada saat waktu pemeriksaan.

**Tabel 3.41**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberi Kesempatan untuk  
Melakukan Konsultasi Lanjutan**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	86	55%
Sering	49	32%
Kadang-kadang	12	8%
Tidak pernah	8	5%
Total	155	100%

*Tabel 3. 41*

Dari Tabel 3.41, dapat dilihat lebih dari setengah responden menyatakan bahwa dokter selalu melakukan konsultasi lanjutan. Konsultasi lanjutan diartikan sebagai konsultasi di luar jam kerja melalui aplikasi pengirim pesan. Konsultasi lanjutan juga dapat berupa penjadwalan pemeriksaan kembali di lain waktu. Hal semacam ini adalah bentuk sikap perhatian dokter sehingga pasien merasa dokter memiliki rasa empati pada mereka.

### **3.4.5 Tangible**

*Tangible* merujuk pada kondisi fisik peralatan, fasilitas, material, dan penampilan

karyawan. *Tangible* diukur melalui penilaian responden pada tiga pernyataan yaitu RS X memiliki ruang tunggu yang nyaman, Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai, dan Penampilan dokter RS X bersih dan rapi.

**Tabel 3.42**

**Persentase Responden Berdasarkan RS X Memiliki Ruang Tunggu yang Nyaman**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	69	45%
Sering	61	39%
Kadang-kadang	19	12%
Tidak pernah	6	4%
Total	155	100%

*Tabel 3. 42*

Berdasarkan Tabel 3.42, mayoritas responden mengatakan bahwa Rumah Sakit X memiliki ruang tunggu yang nyaman. Ruang tunggu merupakan salah satu fasilitas yang tersedia di RS X. Penyediaan fasilitas yang nyaman merupakan bentuk kesiapan dalam melayani pasienn. Dapat diartikan bahwa RS X sudah melakukan penunjang pelayanan kepada pasien melalui ruang tunggu yang nyaman.

**Tabel 3.43**

**Persentase Responden Berdasarkan Tempat Tidur telah Disiapkan dalam Keadaan Rapi, Bersih dan Siap Pakai**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	97	63%
Sering	46	30%
Kadang-kadang	10	6%
Tidak pernah	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 43*

Tabel 3.43, menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan bahwa tempat tidur telah disediakan dalam kondisi rapi, bersih dan siap pakai. Tempat tidur juga merupakan salah satu fasilitas yang tersedia di RS X. Penyediaan fasilitas yang rapi, bersih, dan siap pakai merupakan bentuk kesiapan dalam melayani pasien. Dapat diartikan bahwa RS X sudah melakukan penunangan pelayanan kepada pasien melalui tempat tidur yang rapi, bersih, dan siap pakai.

**Tabel 3.44****Persentase Responden Berdasarkan Penampilan Dokter RS X Bersih dan Rapi****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Selalu	110	71%
Sering	43	28%
Kadang-kadang	0	0%
Tidak pernah	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 44*

Pada Tabel 3.44, mayoritas responden mengatakan bahwa penampilan dokter Rumah Sakit X selalu bersih dan rapi. Dokter yang terlihat bersih dan rapi merupakan bentuk dari kesiapan dalam melayani pasien. Dapat diartikan bahwa RS X sudah melakukan penunjang pelayanan kepada pasien melalui penampilan dokter.

**Tabel 3.45****Tabel Penyajian Data Variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan****N = 155**

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Tinggi	100	65%
Sedang	41	26%
Rendah	14	9%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3. 45*

Hasil penjumlahan dari skor pada kuesioner penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan dimasukkan ke dalam tiga variasi dari variabel X2 yaitu kategori tinggi, rendah, dan sedang. Kategorisasi dari variasi pada variabel X2 adalah sebagai berikut:

- Skor 3 menunjukkan kualitas pelayanan dokter tergolong tinggi
- Skor 2 menunjukkan kualitas pelayanan dokter tergolong sedang
- Skor 1 menunjukkan kualitas pelayanan dokter tergolong rendah

Label kategori tinggi, sedang, dan rendah pada Tabel merupakan hasil dari selisih jumlah data terbesar dan terkecil pada variabel kualitas pelayanan tenaga kesehatan dan dibagi tiga karena kategori tinggi, sedang, dan rendah. Lalu jumlah nilai 81.8-96.1 masuk dalam kategori tinggi, jumlah nilai 67.4-81.7 masuk dalam kategori sedang, dan jumlah nilai 53-67.3 masuk dalam kategori rendah.

### **3.5 Tingkat Kepuasan Pasien (Y)**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan pelayanan terhadap kepuasan setiap pasien. Kepuasan adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan dan harapan pasien secara bersamaan melalui pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana pasien merasa senang karena pelayanan yang diharapkan sesuai dengan apa yang diterimanya. Kepuasan pasien ini merupakan respon terhadap apa yang didapatkan antara harapan sebelumnya dan kinerja selanjutnya. Tingkat kepuasan pasien ini diukur dalam lima indikator yaitu *Product Quality*, *price*, *Service Quality*, *Emotional factor*, dan *Efficiency*.

Berikut ini adalah temuan untuk variabel tingkat kepuasan pasien, masing-masing indikator dipaparkan di bawah ini:

#### **3.5.1 *Product Quality***

*Product Quality*, persepsi pasien terhadap berbagai macam fasilitas yang tersedia di rumah sakit jika fasilitas tersebut berkualitas baik. *Product Quality* diukur melalui penilaian responden pada dua pernyataan yaitu Ruang perawatan dan pemeriksaan pasien RS X tertata rapi, bersih dan nyaman, dan Fasilitas yang tersedia di RS X dapat digunakan dan bermanfaat.

**Tabel 3.46**

**Persentase Responden Berdasarkan Ruang Perawatan dan Pemeriksaan  
Pasien RS X Tertata Rapi, Bersih dan Nyaman**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	89	57%
Setuju	56	36%
Tidak setuju	10	6%
Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3. 46*

Berdasarkan Tabel 3.46 lebih dari separuh responden sangat setuju bahwa ruang perawatan dan pemeriksaan pasien di Rumah Sakit X tertata rapi, bersih, dan nyaman. Ruang perawatan dan pemeriksaan pasien merupakan salah satu fasilitas yang tersedia di RS X. Penyediaan fasilitas yang rapi, bersih, dan nyaman merupakan bentuk kesiapan dalam melayani pasien. Dapat diartikan bahwa RS X sudah melakukan penunjang pelayanan kepada kepuasan pasien melalui ruang perawatan dan pemeriksaan yang rapi, bersih, dan nyaman.

**Tabel 3.47**

**Persentase Responden Berdasarkan Fasilitas yang Tersedia di RS X dapat  
Digunakan dan Bermanfaat**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	89	57%
Setuju	54	35%
Tidak setuju	12	8%
Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3. 47*

Dari Tabel 3.47, menunjukkan mayoritas responden sangat setuju bahwa fasilitas yang tersedia di RS X dapat digunakan dan bermanfaat. Namun beberapa responden mengatakan tidak setuju bahwa fasilitas yang tersedia di RS X dapat digunakan dan bermanfaat. Beberapa responden mengaku bahwa kamar mandi dalam keadaan rusak sehingga tidak dapat digunakan. Artinya, RS X belum sepenuhnya melakukan penunjang pelayanan untuk menciptakan kepuasan pasien melalui penyediaan fasilitas yang dapat digunakan dan bermanfaat.

### 3.5.2 Price

Harga tersebut, termasuk biaya keseluruhan kursus, masih tergolong rendah dalam kaitannya dengan situasi tertentu, dan didasarkan pada biaya yang dimaksudkan untuk memberikan bantuan. RS X tidak memberikan pungutan-pungutan lain di luar tarif yang telah ditetapkan, dan Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pasien. Harga diukur berdasarkan tanggapan terhadap lima jenis tanggapan, yaitu: Pelayanan

**Tabel 3.48**

**Persentase Responden Berdasarkan Pelayanan yang Diberikan Sesuai Dengan Harapan Dan Kewajaran Biaya**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	96	62%
Setuju	49	32%
Tidak setuju	10	6%
Sangat tidak setuju	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 48*

Pada Tabel 3.48, mayoritas responden sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kewajaran biaya. Diartikan sebagai pertimbangan pada; sebelum menerima, saat menerima, dan setelah menerima pelayanan dengan biaya yang dikeluarkan. Hal ini merupakan bentuk dari penilaian

kewajaran biaya yang didapat berdasarkan biaya yang dikeluarkan sehingga mendapatkan keuntungan. Namun masih terdapat responden yang mengataka tidak setuju bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kewajaran biaya. Hal ini diartikan pasien masih merasa bahwa pelayanan belum sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

**Tabel 3.49**

**Persentase Responden Berdasarkan RS X Tidak Memberikan Pungutan-  
Pungutan Lain Diluar Tarif yang Sudah Ditetapkan**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	91	59%
Setuju	35	23%
Tidak setuju	6	4%
Sangat tidak setuju	23	15%
Total	155	100%

*Tabel 3. 49*

Menurut Tabel 3.49, lebih dari separuh responden sangat setuju bahwa RS X tidak menawarkan pungutan lain selain pembayaran yang ditentukan. Namun, seperti terlihat pada tabel di atas, banyak responden yang sangat tidak setuju RS X tidak menawarkan pungutan lain selain tarif yang sudah ditetapkan. Sejumlah responden mengaku masih diwajibkan membayar obat dan rontgen.

**Tabel 3.50**

**Persentase Responden Berdasarkan Pelayanan yang Diberikan Sesuai  
dengan Harapan**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	94	61%
Setuju	49	32%
Tidak setuju	12	8%
Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3. 50*

Berdasarkan Tabel 3.50, mayoritas responden mengatakan sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Sesuai dengan harapan diartikan sebagai perawatan yang dibutuhkan pasien yang kemudian dapat mengurangi rasa sakit. Namun beberapa responden mengatakan tidak setuju bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Artinya masih ada dokter yang belum memenuhi harapan pasien.

**Tabel 3.51****Persentase Responden Berdasarkan Pelayanan yang Diberikan Berkualitas****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	92	59%
Setuju	51	33%
Tidak setuju	12	8%
Sangat tidak setuju	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 51*

Dari Tabel 3.51, dapat dilihat lebih dari setengah jumlah responden mengatakan sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas. Berkualitas disini diartikan sebagai pemberian pelayanan secara totalitas dengan memperhatikan keselamatan pasien. Namun beberapa responden mengatakan tidak setuju bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas. Artinya masih ada dokter yang belum totalitas ketika menangani pasien sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan tidak berkualitas.

**3.5.3 Service Quality**

*Service Quality*, suatu kualitas pelayanan yang bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Selain itu, kesediaan untuk merekomendasikan. *Service Quality* diukur melalui penilaian responden pada enam pernyataan yaitu

Prosedur pelayanan kesehatan tidak berbelit-belit, Pelayanan kesehatan di rumah sakit ini dapat memberikan kenyamanan bagi Pasien, RS X memiliki peralatan media yang lengkap, Peralatan yang digunakan RS X terlihat canggih, Dokter memberikan waktu pelayanan yang optimal kepada pasien, dan Dokter memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai yang dijanjikan.

**Tabel 3.52**

**Persentase Responden Berdasarkan Prosedur Pelayanan Kesehatan Tidak Berbelit-Belit**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	101	65%
Setuju	38	25%
Tidak setuju	8	5%
Sangat tidak setuju	8	5%
Total	155	100%

*Tabel 3. 52*

Pada Tabel 3.52, mayoritas responden mengatakan sangat setuju bahwa prosedur pelayanan kesehatan tidak berbelit-belit. Namun masih terdapat responden yang tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa prosedur pelayanan kesehatan yang tidak berbelit-belit. Beberapa responden memberi pernyataan bahwa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RS X banyak prosedur yang harus diurus.

**Tabel 3.53****Persentase Responden Berdasarkan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit****Ini Dapat Memberikan Kenyamanan Bagi Pasien****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	97	63%
Setuju	46	30%
Tidak setuju	12	8%
Sangat tidak setuju	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 53*

Berdasarkan Tabel 3.53, mayoritas responden mengatakan sangat setuju bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit ini dapat memberikan kenyamanan bagi pasien. Kenyamanan diartikan sebagai kemauan untuk terus melanjutkan proses pengobatan. Namun masih terdapat responden yang tidak setuju bahwa pelayanan kesehatan di RS X dapat memberikan kenyamanan bagi pasien. Hal ini diartikan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memberi kenyamanan bagi pasien.

**Tabel 3.54**

**Persentase Responden Berdasarkan RS X Memiliki Peralatan Medis yang  
Lengkap**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	75	48%
Setuju	55	35%
Tidak setuju	23	15%
Sangat tidak setuju	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 54*

Tabel 3.54, menunjukkan mayoritas responden mengatakan bahwa RS X memiliki peralatan medis yang lengkap. Penyediaan peralatan medis merupakan bentuk kesiapan dalam melayani pasien dari segi teknologi. Masih banyak responden yang mengatakan tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa RS X memiliki peralatan medis yang lengkap. Dapat diartikan bahwa RS X masih kurang dalam melakukan penunjangan pelayanan kepada pasien melalui kelengkapan peralatan medis.

**Tabel 3.55**  
**Persentase Responden Berdasarkan Peralatan yang Digunakan RS X**  
**Terlihat Canggih**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	69	45%
Setuju	61	39%
Tidak setuju	21	14%
Sangat tidak setuju	4	3%
Total	155	100%

*Tabel 3. 55*

Tabel 3.55, menunjukkan mayoritas responden mengatakan bahwa peralatan yang digunakan RS X terlihat canggih. Peralatan yang canggih merupakan bentuk kesediaan rumah sakit dalam melayani pasien dari segi teknologi. Namun, masih banyak responden yang mengatakan tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa RS X menggunakan peralatan yang canggih. Dapat diartikan bahwa RS X masih kurang dalam melakukan penunjangan pelayanan melalui kecanggihan peralatan medis.

**Tabel 3.56**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberikan Waktu Pelayanan  
yang Optimal Kepada Pasien**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	89	57%
Setuju	50	32%
Tidak setuju	16	10%
Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3. 56*

Pada Tabel 3.56, mayoritas responden mengatakan bahwa dokter memberikan waktu pelayanan yang optimal kepada pasien. Waktu pelayanan yang optimal diartikan sebagai penggunaan waktu yang seefisien mungkin dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pengoptimalan ini merupakan bentuk kualitas pelayanan dari dokter sehingga pasien merasa mendapat pelayanan yang maksimal. Namun, masih banyak responden yang mengatakan tidak setuju bahwa dokter memberikan waktu pelayanan yang optimal kepada pasien. Dapat diartikan bahwa masih ada dokter yang kurang optimal dalam melayani pasien.

**Tabel 3.57**

**Persentase Responden Berdasarkan Dokter Memberikan Pelayanan  
Kesehatan Kepada Pasien Sesuai yang Dijanjikan**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	98	63%
Setuju	49	32%
Tidak setuju	8	5%
Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3. 57*

Berdasarkan Tabel 3.57, lebih dari separuh responden mengatakan dokter memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai yang dijanjikan. Perjanjian disini berupa waktu pemeriksaan akan dilakukan dan tindakan yang akan diambil. Namun, masih terdapat responden yang mengatakan tidak setuju bahwa dokter memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai yang dijanjikan. Dapat diartikan bahwa RS X masih kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai yang dijanjikan.

### **3.5.4 Emotional Factor**

*Emotional factor*, Pasien menunjukkan kepuasan yang mereka dapatkan dari menggunakan jasa yang menimbulkan rasa bangga dan percaya diri. *Emotional*

*factor* diukur melalui penilaian responden pada empat pernyataan yaitu jika pasien sakit kembali, pasien berniat untuk pergi ke RS X lagi, RS X menjadi pilihan utama ketika pasien atau keluarga pasien sakit, Bila ada keluarga atau teman peserta BPJS yang membutuhkan perawatan di rumah sakit maka pasien akan merekomendasikan RS X, pasien bersedia mendorong orang lain untuk menggunakan jasa layanan di RS X.

**Tabel 3.58**

**Persentase Responden Berdasarkan Jika Pasien Sakit Kembali, Pasien Berniat untuk Pergi ke RS X Lagi**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	87	56%
Setuju	43	28%
Tidak setuju	21	14%
Sangat tidak setuju	4	3%
Total	155	100%

*Tabel 3. 58*

Dari Tabel 3.58, menunjukkan mayoritas responden mengatakan jika pasien sakit kembali, pasien berniat untuk pergi ke RS X lagi. Namun banyak responden yang mengatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju untuk pergi ke RS X lagi. Beberapa alasan di antaranya adalah jarak rumah sakit yang jauh dan akses untuk menjangkaunya yang tidak mudah.

**Tabel 3.59**  
**Persentase Responden Berdasarkan RS X Menjadi Pilihan Utama Ketika**  
**Pasien atau Keluarga Pasien Sakit**

N = 155

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	81	52%
Setuju	42	27%
Tidak setuju	26	17%
Sangat tidak setuju	6	4%
Total	155	100%

*Tabel 3. 59*

Tabel 3.59, mengartikan mayoritas responden mengatakan bahwa RS X menjadi pilihan utama ketika pasien atau keluarga pasien sakit. Beberapa alasan di antaranya adalah jarak rumah sakit yang dekat dari rumah dan sudah biasa melakukan pemeriksaan di rumah sakit ini. Namun juga banyak responden yang mengatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa RS X menjadi pilihan utama ketika pasien atau keluarga pasien sakit.

**Tabel 3.60**  
**Persentase Responden Berdasarkan Bila Ada Keluarga atau Teman Peserta**  
**BPJS yang Membutuhkan Perawatan di Rumah Sakit Maka Pasien akan**  
**Merekomendasikan RS X**

N = 155

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	89	57%
Setuju	42	27%
Tidak setuju	20	13%
Sangat tidak setuju	4	3%
Total	155	100%

*Tabel 3. 60*

Dari Tabel 3.60, mayoritas responden mengatakan bila ada keluarga atau teman peserta BPJS yang membutuhkan perawatan di rumah sakit maka responden akan merekomendasikan RS X. Hal ini merupakan bentuk sikap pasien atas kesenangan yang diperolehnya ketika mendapat perawatan, sehingga pasien bangga dan percaya diri untuk merekomendasikan RS X kepada orang lain. Namun masih banyak responden yang mengatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya, pelayanan di RS X masih belum menyenangkan bagi pasien hingga mereka tidak akan merekomendasikan RS X kepada orang lain.



**Tabel 3.61**

**Persentase Responden Berdasarkan Pasien Bersedia Mendorong Orang Lain  
untuk Menggunakan Jasa Layanan di RS X**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	80	52%
Setuju	45	29%
Tidak setuju	22	14%
Sangat tidak setuju	8	5%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3. 61*

Pada Tabel 3.61, mayoritas responden mengatakan bahwa pasien bersedia mendorong orang lain untuk menggunakan jasa layanan di RS X. Hal ini merupakan bentuk sikap pasien atas kesenangan yang diperolehnya ketika menggunakan layanan, sehingga pasien merasa bangga dan percaya diri untuk mendorong orang lain untuk menggunakan jasa layanan di RS X. Namun masih banyak responden yang mengatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya, pelayanan di RS X masih belum menyenangkan bagi pasien hingga mereka tidak akan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa layanan di RS X.

### **3.4.5 Efficiency**

*Efficiency* merujuk pada pengorbanan yang dilakukan oleh pasien dalam pertukaran untuk produk atau layanan yang relatif sederhana, nyaman, dan efisien. Pendapat

responden pada tiga skala yang berbeda digunakan untuk mengevaluasi faktor emosional, termasuk apakah prosedur penerimaan pasien di RS X sulit atau tidak, Prosedur penerimaan pasien di RS X sangat tertib, dan Prosedur pembayaran yang gampang.

**Tabel 3.62**

**Persentase Responden Berdasarkan Prosedur Penerimaan Pasien Di RS X  
tidak Berbelit-Belit**

**N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	101	65%
Setuju	42	27%
Tidak setuju	4	3%
Sangat tidak setuju	8	5%
Total	155	100%

*Tabel 3. 62*

Tabel 3.62, Ini menandakan bahwa masa depan pasien di RS X belum bisa dispekulasikan. Namun, ada tanggapan yang tidak diharapkan atau diharapkan, yang menunjukkan bahwa prosedur pasien di RS X tidak diharapkan atau diharapkan. Hal ini diartikan bahwa dalam menerima pasien, RS X kurang praktis sehingga pasien merasa bahwa prosedur yang harus diurus masih berbelit-belit.

**Tabel 3.63****Persentase Responden Berdasarkan Prosedur Penerimaan Pasien di RS X****Sangat Tertib****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	102	66%
Setuju	45	29%
Tidak setuju	8	5%
Sangat tidak setuju	0	0%
Total	155	100%

*Tabel 3. 63*

Pada Tabel 3.63, menunjukkan mayoritas responden mengatakan bahwa prosedur penerimaan pasien di RS X sangat tertib. Ketertiban ini berupa pemanggilan sesuai dengan antrian. Ketertiban juga meliputi alur prosedur pendaftaran pasien. Bagian pendaftaran ini sangat penting karena menjadi acuan untuk pengolahan data pasien selanjutnya. Jika proses di bagian pendaftaran salah, maka pengolahan data pasien di bagian lain juga akan salah.

**Tabel 3.64****Persentase Responden Berdasarkan Prosedur Pembayaran yang Gampang****N = 155**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	103	66%
Setuju	46	30%
Tidak setuju	4	3%
Sangat tidak setuju	2	1%
Total	155	100%

*Tabel 3. 64*

Dari Tabel 3.64, mayoritas responden mengatakan sangat setuju bahwa prosedur pembayaran yang gampang. Mengingat responden merupakan peserta BPJS Kesehatan maka terdapat dua macam pembayaran; dilakukan satu kali setiap bulan, dan sama sekali tidak dipungut biaya karena merupakan peserta BPJS Kesehatan BPI. Sehingga pasien merasa bahwa prosedur pembayaran yang mudah dilakukan.

**Tabel 3.65****Tabel Penyajian Data Variabel Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan****N = 155**

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Tinggi	102	66%
Sedang	43	28%
Rendah	10	6%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3. 65*

Hasil penjumlahan dari skor pada kuesioner penelitian untuk variabel Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dimasukkan ke dalam tiga variasi dari variabel Y yaitu kategori tinggi, rendah, dan sedang. Kategorisasi dari variasi pada variabel Y adalah sebagai berikut:

- Skor 3 menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan tergolong tinggi
- Skor 2 menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan tergolong sedang
- Skor 1 menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan tergolong rendah

Label kategori tinggi, sedang, dan rendah pada Tabel merupakan hasil dari selisih jumlah data terbesar dan terkecil pada variabel kualitas pelayanan tenaga kesehatan dan dibagi tiga karena kategori tinggi, sedang, dan rendah. Lalu jumlah nilai 81.8-96.1 masuk dalam kategori tinggi, jumlah nilai 67.4-81.7 masuk dalam kategori sedang, dan jumlah nilai 53-67.3 masuk dalam kategori rendah.