BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan kepada 30 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada dengan kriteria sampel yang telah ditetapkan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi *excel*. Penelitian menentukan validitas dari sebuah pertanyaan yaitu apabila koefisien korelasi lebih besar dari r-tabel 0,361 sesuai dengan standar distribusi nilai r-tabel. Berikut adalah hasil uji validitas dari setiap variabel dalam penelitian ini :

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

No	Dimensi	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	*Tangible* (Bukti Fisik)	P1	0,385	0,361	Valid
		P2	0,493	0,361	Valid
		P3	0,407	0,361	Valid
		P4	0,394	0,361	Valid
		P5	0,443	0,361	Valid
2	*Reliability* (Kehandalan)	P6	0,457	0,361	Valid
		P7	0,601	0,361	Valid
		P8	0,493	0,361	Valid
3	*Responsiveness* (Ketanggapan)	P9	0,407	0,361	Valid
		P10	0,757	0,361	Valid
		P11	0,429	0,361	Valid
4	*Assurance* (Jaminan)	P12	0,687	0,361	Valid
		P13	0,374	0,361	Valid
5	*Empathy* (Perhatian)	P14	0,403	0,361	Valid
		P15	0,410	0,361	Valid

Berdasarkan uji validitas pada tabel tidak terdapat pertanyaan yang tidak valid dari dimensi *tangible*. Tidak terdapat pertanyaan yang tidak valid dari dimensi *reliability*. Tidak terdapat pertanyaan yang tidak valid dari

dimensi *responsiveness*. Tidak terdapat pertanyaan yang tidak valid dari dimensi *assurance*. Tidak terdapat pertanyaan yang tidak valid dari dimensi *empathy*. Dengan demikian, nilai yang lebih besar dari r-tabel digunakan untuk kuisioner penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas instrument penelitian diolah dengan aplikasi *excel* menggunakan cronbach's alpa dengan ketentuan apabila nilai koefisien lebih besar dari 0,7 maka, pernyataan dinyatakan reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini :

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	r-alpha	r-tabel	Keterangan
1	*Tangible* (Bukti Fisik)	1,131	0,70	Reliabel
2	*Reliability* (Kehandalan)	1,415	0,70	Reliabel
3	*Responsiveness* (Ketanggapan)	1,411	0,70	Reliabel
4	*Assurance* (Jaminan)	1,919	0,70	Reliabel
5	*Empathy* (Perhatian)	1,914	0,70	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel peneliti hanya memasukkan pertanyaan-pertanyaan yang valid untuk diuji reliabilitasnya sehingga hasil uji reliabilitas seperti yang ada pada tabel diatas. Dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpa* nilainya lebih besar daripada r-tabel. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

4.1.2 Karateristik Sampel Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan pada 100 sampel. Sampel responden tersebut merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada yang

berkenan menjadi bagian dalam penelitian ini sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang sudah ditentukan. Data diri ini didapatkan langsung dari responden yang bersedia mengisi kuisioner yang meliputi, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan yang sudah disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Karateristik Pasien

No	Karateristik	Kategori	Frekuensi(N)	Presentase(%)
1	Jenis Kelamin	Pria	37	37%
		Wanita	63	63%
		Total	**100**	**100%**
2	Umur	18-25 tahun	11	11%
		26-30 tahun	4	4%
		31-40 tahun	36	36%
		41-50 tahun	49	49%
		Total	**100**	**100%**
3	Pendidikan Terakhir	SD	30	30%
		SMP	15	15%
		SMA	44	44%
		Perguruan Tinggi	11	11%
		Total	**100**	**100%**
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	7	7%
		Karyawan Swasta	27	27%
		Wiraswasta	15	15%
		PNS	5	5%
		Lain-lain (IRT, Pensiun, dsb)	46	46%
		Total	**100**	**100%**

4.1.3 Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Prima Husada

Lama waktu pelayanan pendaftaran pasien dimulai dari pasien mengambil nomor antrian kemudian petugas akan memanggil pasien secara urut untuk dilakukan proses pendaftaran pada loket pendaftaran. Berdasarkan

hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan frekuensi waktu pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran

No	Waktu Pelayanan Pendaftaran	Frekuensi (N)	Presentase (%)
1	≤10 menit (ideal)	42	42%
2	>10 menit (tidak ideal)	58	58%
Total		**100**	**100**

Berdasarkan tabel didapatkan sebagian besar lama waktu pelayanan pendaftaran ≤10 menit (ideal) atau sesuai standar sebanyak 42 pasien sedangkan lama waktu pelayanan pendaftaran >10 menit (tidak ideal) atau tidak sesuai standar sebanyak 58 pasien di Rumah Sakit Prima Husada.

4.1.4 Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Prima Husada

Dalam mengetahui tingkat kepuasan pasien, penelti memberikan 15 pertanyaan mengenai mutu pelayanan pasien pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan distribusi frekuensi kepuasan pasien pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien

Kategori Kepuasan Pasien	Skor	
	Frekuensi (N)	Presentase (%)
Sangat Puas	0	0%
Puas	65	65%
Kurang Puas	28	28%
Tidak Puas	7	7%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 65 pasien merasa puas, dan 28 pasien merasa kurang puas, dan sebanyak 7 pasien tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran yang diberikan di Rumah Sakit Prima Husada.

Data kepuasan pasien yang masih dalam 4 kategori jawaban tersebut kemudian dilakukan pengelolahan lebih lanjut menggunakan aplikasi *SPSS* versi 26.0 dan dikelompokkan menjadi 2 kategori. Pengelompokkan tersebut dilakukan untuk mempermudah kegiatan analisis bivariat data kepuasan pasien dikelompokkan sebagai berikut :

Klasifikasi Kategori Kepuasan Pasien	Skor	
	Frekuensi (N)	Presentase (%)
Puas	65	65%
Tidak Puas	35	35%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan jumlah pasien yang merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 65 pasien, sedangkan pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 35 pasien.

Klasifikasi Kategori Kepuasan Pasien	Dimensi				
	Tangible	*Reliability*	*Responsiveness*	*Assurance*	*Empathy*
Puas	65%	67%	65%	68%	71%
Tidak Puas	35%	33%	35%	32%	29%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan jumlah pasien yang merasa puas pada dimensi *tangible* terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 65 pasien, sedangkan pasien yang merasa tidak

puas pada dimensi *tangible* terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 35 pasien. Jumlah pasien yang merasa puas pada dimensi *reliability* terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 67 pasien, sedangkan pasien yang merasa tidak puas pada dimensi *reliability* terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 33 pasien. Jumlah pasien yang merasa puas pada dimensi *responsiveness* terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 65 pasien, sedangkan pasien yang merasa tidak puas pada dimensi *responsiveness* terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 35 pasien. Jumlah pasien yang merasa puas pada dimensi *assurance* terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 68 pasien, sedangkan pasien yang merasa tidak puas pada dimensi *assurance* terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 32 pasien. jumlah pasien yang merasa puas pada dimensi *empathy* terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 71 pasien, sedangkan pasien yang merasa tidak puas pada dimensi *empathy* terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 29 pasien.

4.1.5 Hubungan Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Prima Husada

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hubungan lama waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Prima Husada tahun 2024 adalah sebagi berikut :

Tabel 4.6 Hubungan Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien

Lama Waktu	Kepuasan Pasien						*P-value*
	Puas		Tidak Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Ideal	32	32%	10	10%	42	42%	

Tidak Ideal	33	33%	25	25%	58	58%	
Total	65	65%	35	35%	100	100%	0,036

Pada penelitian ini menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikan yaitu 0,05 sesuai prinsip yang sudah ditentukan, apanila *p-value* < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima yang berarti terdapat hubungan antara variabel *independen* dan variable *dependen*. Jika *p-value*>0,05, maka H0 diterima dan Ha ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan antara variabel independen dan variabel *dependen*.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada lama waktu pelayanan pendaftaran dengan kategori ideal/ sesuai standar sebanyak 32 pasien merasa puas dan sebanyak 10 pasien merasa tidak puas. Sedangkan pada lama waktu pelayanan pendaftaran dengan kategori tidak ideal/tidak sesuai standar sebanyak 33 pasien merasa puas dan sebanyak 25 pasien merasa tidak puas. Kemudian berdasarkan hasil perhitungan uji chi square menggunakan aplikasi *SPSS* versi 26.0 didapatkan nilai *p-value* 0,036. yang berarti nilai p-value <0,05 sehingga interpretasi dari nilai tersebut adalah H0 ditolak dan Ha diterima yaitu terdapat hubungan antara lama waktu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Prima Husada.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Prima Husada

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan lama waktu pelayanan pendaftaran yang tidak ideal/ tidak sesuai standar karena adanya berbagai faktor salah satunya yaitu jumlah pasien yang banyak dan keterbatasan staf pelayanan pendaftaran. Hal tersebut menjadikan penumpukan pasien yang dapat menyebabkan proses pendaftaran pasien menjadi lama. Lamanya pendaftaran terkadang juga dikarenakan terdapat pasien yang tidak membawa surat kontrol sehingga harus dicek ulang kembali riwayat kontrol

sebelumnya. Selain itu juga karena sarana prasarana pada komputer yang terkadang mengalami kendala jaringan sehingga saat ingin dilakukannya proses pendaftaran pasien menjadi lama dalam memuat data pasien dan harus menunggu sebentar hingga jaringan stabil.

Menurut Depkes RI (2008) waktu tunggu adalah lama waktu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter. Menurut MENKES/SK II/2008 yang menyebutkan bahwa pelayanan pendaftaran waktu pelayanan yaitu ≤ 10 menit

Studi penelitian lain menyatakan terdapat dua komponen utama yang harus diperhatikan dalam sistem antrian yaitu laju kedatangan dan laju pelayanan. Bila laju kedatangan hampir mendekati laju pelayanan maka akan terjadi penumpukan pasien yang berada dalam suatu barisan tunggu. Semakin lama laju pelayanan maka akan semkain lama pula waktu tunggu bagi pasien yang berada dalam antrian sehingga menimbulkan penumpukan pasien yang panjang (Agustina 2020).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa antrian timbul disebabkan karena kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan (Utama et al. 2020).

Perbandingan penelitian saya dengan peneliti sebelumnya mengenai lama waktu pelayanan pendaftaran memiliki kesimpulan yang sama yaitu adanya penumpukan pasien yang dapat menjadikan proses pendaftaran menjadi lama. Pada penelitian terdahulu juga menjelaskan bahwa penumpukan pasien disebabkan oleh ketidakseimbangan antara kebutuhan layanan dan kapasitas yang tersedia.

4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Prima Husada

Dapat dilihat bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Prima Husada, terutama pada pelayanan yang sesuai dengan prosedur. Pelayanan yang sesuai prosedur dapat membuat pasien merasa tidak kebingungan mengenai alur pendaftaran yang ada di Rumah Sakit Prima Husada.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa banyak pasien yang merasa puas pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dimana dapat dilihat fasilitas yang tersedia bersih dan nyaman, seperti pada lingkungan pendaftaran maupun di poli. Untuk jumlah tempat duduk di ruang tunggu juga sudah mencukupi dapat dilihat juga dari sisi petugas yang selalu berpenampilan rapi untuk melayani pendaftaran pasien. Pada Rumah Sakit Prima Husada sendiri juga sudah elektronik salah satunya seperti, menyediakan pendaftaran online melalui aplikasi *whatsapp* yang dapat mendaftarkan dahulu sebelum dilakukannya kontrol, jadi hal tersebut dapat mengurangi antrian yang menumpuk. Tetapi selain itu pasien juga merasa tidak puas pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dimana banyaknya jumlah pasien sedangkan jumlah staf pelayanan terbatas sehingga terjadinya penumpukan pasien yang kurang tanggap dalam menangani antrian pasien. Ketanggapan yang lambat terhadap masalah yang dihadapi pasien, seperti verifikasi data yang lama dikarenakan terdapat kendala jaringan dan terkadang juga ada pasien yang tidak membawa berkas yang dibutuhkan, seperti surat kontrol ataupun surat rujukan sehingga petugas juga masih harus mengecek kembali data kontrol sebelumnya.

Menurut Basri (2020) Dimensi *responsiveness* ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu kesiapan petugas untuk membantu pasien, ketanggapan petugas atas pertanyaan atau keluhan pasien, petugas bertata krama, dan petugas berupaya membantu pasien yang kesulitan, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut nilai yang paling memuaskan pasien adalah atribut petugas bertata krama sedangkan nilai yang

paling rendah ada pada atribut petugas berupaya membantu pasien hal ini dapat dipengaruhi oleh keadaan loket pendaftaran, apabila pada loket pendaftaran terdapat banyak pasien tidak jarang petugas kelelahan dan bingung menghadapi banyaknya pasien.

Menurut Basri (2020) Dimensi *responsiveness* ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu kesiapan petugas untuk membantu pasien, ketanggapan petugas atas pertanyaan atau keluhan pasien, petugas bertata krama, dan petugas berupaya membantu pasien yang kesulitan, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut nilai yang paling memuaskan pasien adalah atribut petugas bertata krama sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas berupaya membantu pasien hal ini dapat dipengaruhi oleh keadaan loket pendaftaran, apabila pada loket pendaftaran terdapat banyak pasien tidak jarang petugas kelelahan dan bingung menghadapi banyaknya pasien.

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) yakni kondisi pelayanan yang bisa berwujud atau bisa dilihat seperti penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, petugas dan alat komunikasi. Dapat berupa

ketersediaan sarana dan prasarana serta penampilan petugas yang menyenangkan. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) adalah yang tertinggi ke- tiga didapatkan bahwa pasien puas yakni 87 orang dengan persentase 82,1%, pasien paling banyak merasa puas karena petugas loket pendaftaran berpenampilan menarik. Sedangkan yang merasakan ketidakpuasan yakni 19 orang dengan persentase 17,9%, seperti tidak adanya kursi kosong untuk menunggu di tempat pendaftaran dan masih adanya petugas yang berpenampilan kurang rapi/bersih. (Anisa Dyah. 2022).

Perbandingan penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu menjelaskan terkait aspek yang digunakan. Pada penelitian saya menjelaskan aspek teknologi dan fasilitas modern, seperti dapat dilakukannya pendaftaran online melalui *whatsapp* yang memengaruhi kepuasan pasien, sementara

penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Anisa Dyah (2022) dan Basri (2020) lebih menyoroti kondisi fisik ruang dan interaksi tatap muka dengan pasien.

4.2.3 Hubungan Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Prima Husada

Berdasarkan hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara lama waktu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Prima Husada dengan *p-value* 0,036 yang berarti terdapat hubungan antara lama waktu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien.. Pasien yang merasa tidak puas dengan waktu tunggu yang lama dengan alasan bahwa pasien menyadari jika pasien yang berobat di Rumah Sakit Prima Husada sendiri juga banyak terkadang juga belum lagi jika adanya sistem pendaftaran yang *error* sehingga membuat menunggu lama, selain itu juga terdapat pasien yang males untuk menunggu antrian kemudian meminta kontrol di hari lain saja. Pasien menganggap waktu tunggu yang lama dapat menyita banyak waktu yang seharusnya dapat digunakan untuk keperluan lainnya. Tetapi, terdapat juga pasien yang merasa puas dengan menilai prosedur pelayanan pendaftaran yang mudah dipahami dan hal ini menyebabkan pasien bersedia dan tidak keberatan untuk menunggu lama karena pasien merasa harus mendapatkan pelayanan pada hari itu juga. Selain itu pasien menganggap petugas bekerja secara profesional dalam melakukan pelayanan pendaftaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah di lakukan sebelumnya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan lama waktu tunggu (*p-value*=0,000). Penelitian ini menunjukan waktu tunggu pendaftaran yang lama akan memiliki peluang membuat pasien kurang puas, begitupun sebaliknya waktu tunggu pendaftaran yang cepat akan memiliki peluang membuat pasien merasa puas (Imanuddin 2021), (Simarmata et al. 2021).

Menurut teori mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan pasien. Pada saat yang sama, kepuasan mencerminkan kualitas layanan. Semakin sempuna pelayanan, lama waktu tunggu yang diperlukan untuk pelayana pasien semakin cepat (Azwar 2019)

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu jika pada penelitian saya terletak pada faktor eksternal yang memengaruhi waktu tunggu, seperti sistem pendaftaran yang *error* dan jumlah pasien yang banyak, serta penjelasan pada prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan profesionalisme petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran sehingga pasien merasa puas. Jika pada penelitian terdahulu tidak menjelaskan kejadian terkait spesifik rumah sakit atau penggunaan teknologi dalam sistem pendaftaran, sehingga lebih general dan tidak memberikan gambaran detil tentang faktor yang terjadi. Penelitian saya dan terdahulu juga menjelaskan pada hubungan antara lama waktu terhadap kepuasan pasien, dengan *p-value* yang menunjukkan kurang dari 0,05 yang berarti terdapat hubungan antara lama waktu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien.