

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada bab ini meliputi hasil penelitian yang melibatkan dua variabel independen yaitu *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelayanan Prima serta satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien. Uraian hasil penelitian dan pembahasannya akan disajikan bersama-sama dan terdiri dari statistik deskriptif responden dan hasil analisis statistik yang diolah.

4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penyebaran kuesioner penelitian ini dilakukan dengan penyebaran secara langsung oleh peneliti. Penyebaran dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung kepada responden pada masing masing ruang perawatan. Waktu pengambilan sampel mulai tanggal 18 Januari 2016 sampai dengan 8 Februari 2016. Penetapan pengambilan sampel sejumlah 274 responden selama 4 minggu atau 28 hari dianggap mencukupi. Hasil penelitian ini diperoleh dari pasien dari Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang telah memberikan tanggapan atas pernyataan-pernyataan yang tersaji pada kuesioner. Penelitian ini menjelaskan hasil dari data primer yang diolah dan dianalisis dengan analisis deskriptif dan analisis regresi. Hasil penelitian tersebut akan dijelaskan berikut ini yang diawali dengan analisis karakteristik responden dan kemudian analisis deskriptif variabel.

4.1.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien”. Alat Penelitian yang digunakan adalah kuisoner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 83 buah. Pertanyaan terdiri dari informasi data pribadi, kepuasan pasien, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan pelayanan prima. Peneliti mendistribusikan kuesioner pasien yang berada pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang bersedia melakukan kuesioner dan diperoleh sebanyak 274 data sampel.

Peneliti telah mendistribusikan kuesioner kepada setiap ruangan inap yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Kemudian diperoleh responden sebanyak 274 orang. Karakteristik responden ini berisikan tentang data-data responden yang berhubungan dengan penelitian ini seperti jenis kelamin, usia, ruang perawatan, bidang kesehatan, status pembayaran. Berdasarkan jumlah responden yang diperoleh, karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	110 Pasien	40,1%
	Perempuan	164 Pasien	59,8%
Usia	Usia <14 Tahun	22 Pasien	8,03%
	Usia 14-17 Tahun	13 Pasien	4,74%
	Usia 18-25 Tahun	45 Pasien	16,42%
	Usia 26-40 Tahun	77 Pasien	28,10%
	Usia 41-65 Tahun	91 Pasien	33,21%
	Usia >65 Tahun	26 Pasien	9,49%
Ruang Perawatan	Arafah	64 Pasien	23,36%
	Dewi Sartika	56 Pasien	20,44%
	ICU	1 Pasien	0,36%
	Multazam 2	32 Pasien	11,68%
	Multazam 3	28 Pasien	10,22%
	Multazam 4	31 Pasien	11,31%
	Multazam 5	17 Pasien	6,20%
	Raudhah 2	8 Pasien	2,92%
	Raudhah 3	15 Pasien	5,47%
	Raudhah 4	16 Pasien	5,84%
Raudhah 5	6 Pasien	2,19%	
Bidang Kesehatan	Anak	42 Pasien	15,33%
	Bedah	29 Pasien	10,58%
	Ginjal	6 Pasien	2,19%
	Jantung	9 Pasien	3,28%
	Kandungan	14 Pasien	5,11%
	Paru-Paru	10 Pasien	3,65%
	Penyakit Dalam	143 Pasien	52,19%
	Syaraf	21 Pasien	7,66%
Status Pembayaran	BPJS	178 Pasien	64,96%
	ASURANSI	42 Pasien	15,33%
	UMUM	54 Pasien	20,71%

Sumber: Data Primer yang telah di Olah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini lebih banyak responden yang berjenis kelamin perempuan dari pada responden yang berjenis kelamin laki-laki. Dari 274 responden dalam penelitian ini responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 164 orang (59,8%) dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 110 orang (40,1%). Hal ini dapat mengindikasikan bahwa mayoritas dari reponden adalah berjenis kelamin perempuan.

Usia dari pasien yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung bervariasi, kebanyakan pasiennya adalah dewasa sekitar 40 tahun keatas. Pembagian Usia reponden <14 Tahun sebanyak 22 orang atau 8,03%, Usia 14-17 Tahun sebanyak 13 orang atau 4,74%, Usia 18-25 Tahun sebanyak 45 orang atau 16,42%, Usia 26-40 Tahun sebanyak 77 orang atau 28,10%, Usia 41-65 Tahun sebanyak 91 orang atau 33,21% dan Usia >65 Tahun sebanyak 26 orang atau 9,49%.

Ruang perawatan yang disediakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki variasi seperti kelas 1, 2, 3, VIP. Pembagian dari jumlah pasien yang ada dirumah sakit seperti: Ruang Arafah sebanyak 64 pasien atau 23,36%, Ruang Dewi Sartika sebanyak 56 pasien atau 20,44%, Ruang ICU sebanyak 1 pasien atau 0,36%, Ruang Multazam 2 sebanyak 32 pasien atau 11,68%, Ruang Multazam 3 sebanyak 28 pasien atau 10,22%, Ruang Multazam 4 sebanyak 31 pasien atau 11,31%, Ruang Multazam 5 sebanyak 17 pasien atau 6,20%, Ruang Raudhah 2 sebanyak 8 pasien atau 2,92%, Ruang Raudhah 3 sebanyak 15 pasien atau 5,47%, Ruang Raudhah 4 sebanyak 16 pasien atau 5,84%, Ruang Raudhah 5 sebanyak 6 pasien atau 2,19%.

Bidang kesehatan yang di tangani oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dikatakan lengkap dengan dokter spesialis yang sudah kompeten. Periode pengamatan yang dilakukan selama bulan Oktober, November, Desember menunjukkan jumlah pasien yang sakit mayoritas adalah Penyakit Dalam. Pembagian dari bidang kesehatan yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, diantaranya: Spesialis Anak sebanyak 42 pasien atau 15,33%, Spesialis Bedah sebanyak 29 pasien atau 10,58%, Spesialis Ginjal sebanyak 6 pasien atau 2,19%, Spesialis Jantung sebanyak 9 pasien atau 3,28%, Spesialis Kandungan sebanyak 14 pasien atau 5,11%, Spesialis Paru-Paru sebanyak 10 pasien atau 3,65%, Spesialis Penyakit Dalam 143 pasien atau 52,19%, dan Spesialis Saraf sebanyak 21 Pasien atau 7,66%.

Pembayaran yang dapat dilakukan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah meliputi BPJS, Asuransi dan Umum. Mayoritas dari pasien membayar dengan BPJS Kesehatan. Pembagian dari status pembayaran pasien seperti: BPJS sebanyak 178 pasien atau 64,96%, Asuransi sebanyak 42 pasien atau 15,33%, Umum sebanyak 545 pasien atau 20,71%.

4.2 Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui gambaran atau kondisi dari variabel, sub variabel dan indikator penelitian maka peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 83 pertanyaan yang mewakili semua variabel penelitian. Masing-masing pertanyaan terdapat 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai menurut responden.

Dari jawaban tersebut disusun kategori penilaian untuk setiap skor dari setiap butir pertanyaan. Jumlah skor dari setiap butir pertanyaan dimasukkan ke dalam setiap indikator dan variabel penelitian berdasarkan penilaian bentuk prosentase yang tercantum dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2 Kriteria Penilaian Berdasarkan Prosentase

No	Prosentase	Kriteria Penilaian
1	0 % - 20%	Sangat Tidak Setuju
2	20,01% - 40%	Tidak Setuju
3	40,01% - 60%	Cukup
4	60,01% - 80%	Setuju
5	80,01% - 100%	Sangat Setuju

Sumber: Riduwan, 2005

Tabel 4.2 menunjukkan hasil prosentase dari pengolahan kuesioner dibagi menjadi 5 kriteria penilaian, yaitu sangat tidak setuju dengan prosentase 0% sampai 20%, tidak setuju dengan prosentase 20, 01% sampai 40%, cukup dengan prosentase 40,01% sampai 60%, setuju dengan prosentase 60,01% sampai 80% dan sangat setuju dengan prosentase 80,01% sampai 100%.

4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel

Uji validitas dilakukan untuk mengukur pernyataan yang ada dalam kuesioner. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan apa yang akan diungkap. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan skor untuk masing-masing variabel. Sementara reliabilitas merupakan tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi merupakan pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliabel*). Instrumen penelitian yang digunakan telah melalui uji validitas dan reabilitas yang dilakukan pada 274 orang responden pada penelitian pendahuluan. Hasil validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel X1

	Mean	Std. Deviation	Validitas	N
QUIS1	3,84	,773	Valid	274
QUIS2	4,00	,708	Valid	274
QUIS3	3,74	,848	Valid	274
QUIS4	3,74	,805	Valid	274
QUIS5	4,01	,687	Valid	274
QUIS6	4,10	,630	Valid	274
QUIS7	3,83	,871	Valid	274
QUIS8	3,85	,743	Valid	274
QUIS9	3,95	,680	Valid	274
QUIS10	3,93	,816	Valid	274
QUIS11	4,08	,709	Valid	274
QUIS12	3,80	,804	Valid	274
QUIS13	3,89	,779	Valid	274
QUIS14	3,91	,829	Valid	274
QUIS15	3,82	,791	Valid	274

(bersambung)

(sambungan)

QUIS16	3,64	,880	Valid	274
QUIS17	3,82	,777	Valid	274
QUIS18	4,01	,726	Valid	274

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, 2016

Angka yang dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,361. Item yang memiliki korelasi diatas 0,361 dikategorikan valid, sedangkan item yang memiliki korelasi dibawah 0,361 dikategorikan tidak valid dan akan disisihkan dari analisis selanjutnya. Hasil di atas menunjukkan dari 18 item pada Kuesioner *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, seluruhnya telah dinyatakan valid.

Tabel 4.4 Tabel Reliability Statistics Variabel X1

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,958	,959	18

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, 2016

Berdasarkan uji reliabilitas, diperoleh koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* berada diatas standar yang ditetapkan yaitu 0,600; di mana nilai koefisien reliabilitasnya (0,958). Hal tersebut menunjukkan bahwa kuesioner tersebut mempunyai keandalan yang baik dalam mengukur Variabel X1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sehingga layak dipergunakan untuk penelitian. Hasil pada tabel 4.5 menunjukkan dari 18 item pernyataan seluruhnya telah dinyatakan valid.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel X2

	Mean	Std. Deviation	Validitas	N
QUIS1	3,94	,787	Valid	274
QUIS2	4,03	,698	Valid	274
QUIS3	3,93	,781	Valid	274
QUIS4	4,00	,734	Valid	274
QUIS5	4,02	,671	Valid	274
QUIS6	3,97	,753	Valid	274
QUIS7	4,08	,661	Valid	274
QUIS8	3,98	,743	Valid	274
QUIS9	4,09	,694	Valid	274
QUIS10	4,05	,674	Valid	274
QUIS11	4,14	,631	Valid	274
QUIS12	3,87	,783	Valid	274
QUIS13	4,04	,699	Valid	274
QUIS14	3,96	,774	Valid	274
QUIS15	4,11	,687	Valid	274
QUIS16	4,07	,755	Valid	274
QUIS17	4,18	,671	Valid	274

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, 2016

Angka yang dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,361. Item yang memiliki korelasi diatas 0,361 dikategorikan valid, sedangkan item yang memiliki korelasi dibawah 0,361 dikategorikan tidak valid dan akan disisihkan dari analisis selanjutnya. Hasil di atas menunjukkan dari 17 item pada Kuesioner Pelayanan Prima, seluruhnya telah dinyatakan valid.

Tabel 4.6 Tabel Reliability Statistics Variabel X2

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,971	,971	17

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, 2016

Berdasarkan uji reliabilitas, diperoleh koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* berada diatas standar yang ditetapkan yaitu 0,600; di mana nilai koefisien reliabilitasnya (0,971). Hal tersebut menunjukkan bahwa kuesioner tersebut mempunyai keandalan yang baik dalam mengukur Variabel X₂ Pelayanan Prima sehingga layak dipergunakan untuk penelitian.

Hasil pada tabel 4.7 menunjukan bahwa dari 48 item pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner, seluruhnya telah dinyatakan valid

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Y

	Mean	Std. Deviation	Validitas	N
QUIS1	3,68	,793	Valid	274
QUIS2	3,88	,703	Valid	274
QUIS3	3,54	,756	Valid	274
QUIS4	3,81	,740	Valid	274
QUIS5	3,76	,800	Valid	274
QUIS6	3,73	,745	Valid	274
QUIS7	4,03	,777	Valid	274
QUIS8	3,89	,814	Valid	274
QUIS9	3,94	,739	Valid	274
QUIS10	3,93	,790	Valid	274
QUIS11	3,94	,700	Valid	274
QUIS12	4,21	,649	Valid	274
QUIS13	4,13	,686	Valid	274
QUIS14	4,14	,678	Valid	274
QUIS15	4,15	,687	Valid	274
QUIS16	4,20	,694	Valid	274
QUIS17	4,10	,727	Valid	274
QUIS18	3,65	,721	Valid	274
QUIS19	3,63	,721	Valid	274
QUIS20	3,83	,691	Valid	274
QUIS21	3,92	,641	Valid	274
QUIS22	4,02	,632	Valid	274

(bersambung)

(sambungan)

QUIS23	3,97	,673	Valid	274
QUIS24	3,76	,678	Valid	274
QUIS25	3,67	,624	Valid	274
QUIS26	3,55	,746	Valid	274
QUIS27	3,69	,747	Valid	274
QUIS28	3,74	,744	Valid	274
QUIS29	3,85	,694	Valid	274
QUIS30	3,69	,742	Valid	274
QUIS31	3,98	,682	Valid	274
QUIS32	3,46	,731	Valid	274
QUIS33	3,57	,704	Valid	274
QUIS34	3,71	,697	Valid	274
QUIS35	3,74	,666	Valid	274
QUIS36	2,90	1,000	Valid	274
QUIS37	3,93	,795	Valid	274
QUIS38	4,08	,712	Valid	274
QUIS39	3,66	,721	Valid	274
QUIS40	3,73	,695	Valid	274
QUIS41	3,51	,804	Valid	274
QUIS42	3,44	,851	Valid	274
QUIS43	3,72	,820	Valid	274
QUIS44	3,56	,783	Valid	274
QUIS45	3,58	,753	Valid	274
QUIS46	3,59	,716	Valid	274
QUIS47	3,43	,850	Valid	274
QUIS48	3,65	,718	Valid	274

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, 2016

Angka yang dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,361. Item yang memiliki korelasi diatas 0,361 dikategorikan valid, sedangkan item yang memiliki korelasi dibawah 0,361 dikategorikan tidak valid dan akan disisihkan dari analisis selanjutnya. Hasil di atas menunjukkan dari 48 item pada Kuesioner Kepuasan Pasien, seluruhnya telah dinyatakan valid.

Tabel 4.8 Tabel Reliability Statistics Kepuasan Pasien

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,965	,965	48

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, 2016

Berdasarkan uji reliabilitas, diperoleh koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* berada diatas standar yang ditetapkan yaitu 0,600; di mana nilai koefisien reliabilitasnya (0,965). Hal tersebut menunjukkan bahwa kuesioner tersebut mempunyai keandalan yang baik dalam mengukur Variabel Y sehingga layak dipergunakan untuk penelitian.

4.3 Variabel Bebas (Independen)

Pada sub bab ini menguraikan tanggapan responden mengenai gambaran variabel bebas yang meliputi variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan variabel pelayanan prima.

4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dimana variabel OCB diwakilkan oleh 18 buah pertanyaan dengan 5 dimensi OCB. Pembagian dari dimensi OCB meliputi: *Altruism* diwakilkan oleh 4 pertanyaan, *Conscientiousness* diwakilkan oleh 3

pertanyaan, *Sportmanship* diwakilkan 6 pertanyaan, *Civic Virtue* diwakilkan oleh 2 pertanyaan, *Courtesy* diwakilkan oleh 3 pertanyaan.

4.3.1.1 Tabulasi Kuesioner *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dimensi *Altruism* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Dimensi *Altruism* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 4
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 4 \times 274 = 5480$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 4 \times 274 = 1096$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $5480 - 1096 = 4384$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $4384 : 5 = 876,8 \approx 877$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel Xi dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel Xi untuk mencari skor kuesioner Xi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi *Altruism* dapat dilihat pada tabel 4.9

Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi *Altruism*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Kesiapan dari dokter ketika kondisi pasien memburuk	1	7	80	133	53
2	Kesiapan dari Perawat ketika kondisi pasien memburuk	0	2	63	143	66
3	Pertolongan yang baik oleh perawat sifatnya pribadi (mandi, menyuapi makanan, dan sebagainya)	1	17	85	119	52
4	Pertolongan oleh perawat untuk duduk, berdiri, dan berjalan	1	13	89	125	46
Jumlah		3	39	317	520	217
X		3	20	106	130	43
Total		4197				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai X_i dibagi dengan skor maksimal = $4197 / 5480 = 0,7658$
 $\approx 76.58\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Dimensi *Altruism* dapat dilihat pada Gambar 4.1

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi 4197 76.58%	Sangat Tinggi	
877	1754	2631	3508	4385	5262
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.1 Daerah Kontinum Dimensi *Altruism*

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi *Altruism* tinggi. Dimensi *Altruism* merupakan kesediaan untuk menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam situasi yang tidak biasa, secara keseluruhan manajemen pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki perhatian terhadap kesejahteraan orang lain termasuk kedalam kategori tinggi.

Ringkasan tanggapan responden mengenai Dimensi *Altruism* secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10 Item Pertanyaan “Kesiapan dari dokter ketika kondisi pasien memburuk”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	53	19,3
2	Setuju	133	48,5
3	Cukup	80	29,2
4	Tidak Setuju	7	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kesiapan dari dokter ketika kondisi pasien memburuk” adalah sebanyak 19,3% atau 53 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 48,5% atau 133 pasien menilai setuju, 29,2% atau 80 pasien menilai cukup, 2,6% atau 7 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden menjawab setuju dapat disimpulkan bahwa kesiapan dari dokter ketika kondisi pasien memburuk sudah baik dalam menjalankan tugasnya. Sehingga pasien puas pada pelayanan kesiapan dokter ketika kondisi pasien memburuk. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dokter siap dengan berbagai kondisi ketika pasien membutuhkan penanganan lebih lanjut, sehingga tingkat kepuasan dari pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung meningkat.

**Tabel 4.11 Item Pertanyaan “Kesiapan dari Perawat
ketika kondisi pasien memburuk”**

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	66	24,1
2	Setuju	143	52,2
3	Cukup	63	23,0
4	Tidak Setuju	2	0,7
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kesiapan dari Perawat ketika kondisi pasien memburuk” adalah sebanyak 24,1% atau 66 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 52,2% atau 143 pasien menilai setuju, 23,0% atau 63 pasien menilai cukup, 0,7% atau 2 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden menjawab setuju, dapat disimpulkan bahwa kesiapan dari perawat ketika kondisi pasien memburuk baik dalam merawat pasien. Sehingga pasien puas pada pelayanan kesiapan perawat dalam merawat pasien yang mengalami kondisi memburuk, dengan dibuktikannya tidak ada reponden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut mengindikasikan bahwa perawat siap dengan berbagai kondisi ketika pasien membutuhkan perawatan lebih lanjut, sehingga tingkat kepuasan dari pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung meningkat.

Tabel 4.12 Item Pertanyaan “Pertolongan yang baik oleh perawat sifatnya pribadi (mandi, menyuapi makanan, dan sebagainya)”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	52	19,0
2	Setuju	119	43,4
3	Cukup	85	31,0
4	Tidak Setuju	17	6,2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pertolongan yang baik oleh perawat sifatnya pribadi (mandi, menyuapi makanan, dan sebagainya)” adalah sebanyak 19,0% atau 52 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 43,4% atau 119 pasien menilai setuju, 31,0% atau 85 pasien menilai cukup, 6,2% atau 17 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Pengakuan akan kemahiran keterampilan yang dimiliki sebagai perawat pelaksana merupakan bentuk pembuktian diri yang paling penting dalam profesi perawat. Dapat disimpulkan bahwa pertolongan yang baik oleh perawat sifatnya pribadi (mandi, menyuapi makanan, dan sebagainya) karena mayoritas dari pasien memberikan penilaian setuju. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pertolongan perawat yang sifatnya pribadi sudah di implementasikan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, sehingga tingkat kepuasan dari pasien meningkat.

Tabel 4.13 Item Pertanyaan “Pertolongan oleh perawat untuk duduk, berdiri, dan berjalan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	46	16,8
2	Setuju	125	45,6
3	Cukup	89	32,5
4	Tidak Setuju	13	4,7
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pertolongan oleh perawat untuk duduk, berdiri, dan berjalan” adalah sebanyak 16,8% atau 46 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 45,6% atau 125 pasien menilai setuju, 32,5% atau 89 pasien menilai cukup, 4,7% atau 13 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Perawat pelaksana mengharapkan umpan balik terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sebagai bahan intropeksi untuk dapat bekerja dengan lebih baik lagi. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas reponden menjawab setuju, sehingga pasien puas akan pelayanan perawat dalam memberikan pertolongan perawat untuk duduk, berdiri, dan berjalan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pertolongan yang dilakukan oleh perawat dapat mengurangi beban dari keluarga pasien, sehingga tingkat kepuasan dari pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung meningkat.

4.3.1.2 Tabulasi Kuesioner *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dimensi *Conscientiousness* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden dimensi *Conscientiousness* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 3
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 3 \times 274 = 4110$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 3 \times 274 = 822$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $4110 - 822 = 3288$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $3288 : 5 = 657,6 \approx 658$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi *Conscientiousness* dapat dilihat pada tabel 4.14

Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan *Conscientiousness*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Penampilan/pakaian dokter yang rapi	1	1	54	156	62
2	Penampilan/pakaian perawat yang rapi	0	0	42	163	69
3	Pemberian informasi perkembangan pasien oleh dokter tanpa diminta	4	14	65	133	58
Jumlah		5	15	161	452	189
X		5	30	483	1808	945
Total		3271				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai X_i dibagi dengan skor maksimal = $3271 / 4110 = 0,7959$

$\approx 79,59\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Dimensi *Conscientiousness* dapat dilihat pada Gambar 4.2

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi 3271 79,59%	Sangat Tinggi	
658	1315	1973	2630	3288	3946
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.2 Daerah Kontinum Dimensi *Conscientiousness*

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi *Conscientiousness* tinggi. Dimensi *Conscientiousness* merupakan gambaran pekerja yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih dari apa yang diharapkan, secara keseluruhan staf medis baik dokter maupun perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki tanggung jawab yang lebih dalam pelaksanaan tugas yang diharapkan dalam kategori tinggi.

Ringkasan tanggapan responden mengenai Dimensi *Conscientiousness* secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 15 Item Pertanyaan “Penampilan/pakaian dokter yang rapi”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	62	22,6
2	Setuju	156	56,9
3	Cukup	54	19,7
4	Tidak Setuju	1	0,4
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penampilan/pakaian dokter yang rapi” adalah sebanyak 22,6% atau 62 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 56,9% atau 156 pasien menilai setuju, 19,7% atau 54 pasien menilai cukup, 0,4% atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas dari reponden menjawab setuju dapat disimpulkan bahwa penampilan/pakaian dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah layak dan rapi. Dibuktikannya dengan hanya masing-masing 1 reponden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju. Kerapian dari penampilan dokter merupakan salah satu penunjang dalam aktivitas kegiatan dokter untuk melayani pasien. Kerapian dari penampilan merupakan tuntutan profesi agar terlihat lebih baik dan *good looking*.

Tabel 4.16 Item Pertanyaan “Penampilan/pakaian perawat yang rapi”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	69	25,2
2	Setuju	163	59,5
3	Cukup	42	15,3
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penampilan/pakaian perawat yang rapi” adalah sebanyak 25,2% atau 69 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 59,5% atau 163 pasien menilai setuju, 15,3% atau 42 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas dari reponden menjawab setuju, dapat disimpulkan bahwa penampilan/pakaian perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah layak dan rapi. Dibuktikannya dengan tidak adanya reponden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju. Kerapian dari penampilan perawat merupakan salah satu penunjang dalam aktivitas kegiatan perawat untuk melayani pasien. Kerapian dari penampilan merupakan tuntutan profesi agar terlihat lebih baik dan *good looking*.

Tabel 4. 17 Item Pertanyaan “Pemberian informasi perkembangan pasien oleh dokter tanpa diminta”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	58	21,2
2	Setuju	133	48,5
3	Cukup	65	23,7
4	Tidak Setuju	14	5,1
5	Sangat Tidak Setuju	4	1,5
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pemberian informasi perkembangan pasien oleh dokter tanpa diminta” adalah sebanyak 21,2% atau 58 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 48,5% atau 133 pasien menilai setuju, 23,7% atau 65 pasien menilai cukup, 5,1% atau 14 pasien menilai tidak setuju, dan 1,5% atau 4 pasien menilai sangat tidak setuju.

Pemberian informasi merupakan hal penting dalam informasi perkembangan pasien oleh dokter. Dapat disimpulkan bahwa dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah memberikan informasi yang relevan terhadap perkembangan pasien, dibuktikan dengan mayoritas responden yang menjawab setuju pada kuesioner yang diberikan.

4.3.1.3 Tabulasi Kuesioner *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dimensi *Sportmanship* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden dimensi *Sportmanship* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 6
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 6 \times 274 = 8220$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 6 \times 274 = 1644$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $8220 - 1644 = 6576$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $6576 : 5 = 1315,2 \approx 1315$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi *Sportmanship* dapat dilihat pada tabel 4.18

Tabel 4. 18 Tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi *Sportmanship*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Sikap dokter yang baik atas masukan atau kritikan pasien atau keluarga pasien	0	4	87	129	54
2	Sikap perawat yang baik atas masukan atau kritikan pasien atau keluarga pasien	0	0	71	147	56
3	Dokter menyemangati pasien	3	7	62	136	66
4	Perawat menyemangati pasien	0	3	49	144	78
5	Dokter meyakinkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung dapat merawat pasien dengan baik	1	9	89	121	54
6	Perawat meyakinkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung dapat merawat pasien dengan baik	1	5	79	128	61
Jumlah		5	28	437	805	369
X		5	56	1311	3220	1845
Total		6437				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai X_i dibagi dengan skor maksimal = $6437 / 8220 = 0,7830$
 $\approx 78,31\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Dimensi *Sportmanship* dapat dilihat pada Gambar 4.3

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi 6437 78,31%	Sangat Tinggi	
1315	2630	3946	5261	6576	7891
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.3 Daerah Kontinum Dimensi *Sportmanship*

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi *Sportmanship* tinggi. Dimensi *Sportmanship* merupakan gambaran pekerja yang lebih menekankan untuk memandang aspek-aspek positif dibanding aspek-aspek negatif dari organisasi, *sportmanship* menggambarkan sportifitas seorang pekerja terhadap organisasi. Secara keseluruhan staf medis baik dokter maupun perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki sudut pandang aspek positif pada organisasi termasuk kedalam kategori tinggi.

Ringkasan tanggapan responden mengenai dimensi *Sportmanship* secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 19 Item Pertanyaan “Sikap dokter yang baik atas masukan atau kritikan pasien atau keluarga pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	54	19,7
2	Setuju	129	47,1
3	Cukup	87	31,8
4	Tidak Setuju	4	1,5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Sikap dokter yang baik atas masukan atau kritikan pasien atau keluarga pasien” adalah sebanyak 19,7% atau 54 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 47,1% atau 129 pasien menilai setuju, 31,8% atau 87 pasien menilai cukup, 1,5% atau 4 pasien menilai tidak setuju, dan 0 % atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden menjawab setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter sudah baik dalam menerima masukan atau kritikan dari pasien atau keluarga pasien. Dari masukan atau kritikan pasien dapat dijadikan bahan evaluasi manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Tabel 4. 20 Item Pertanyaan “Sikap perawat yang baik atas masukan atau kritikan pasien atau keluarga pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	56	20,4
2	Setuju	147	53,6
3	Cukup	71	25,9
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.20 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Sikap perawat yang baik atas masukan atau kritikan pasien atau keluarga pasien” adalah sebanyak 20,4% atau 56 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 53,6% atau 147 pasien menilai setuju, 25,9% atau 71 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0 % atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden menjawab setuju dapat disimpulkan bahwa perawat sudah baik dalam menerima masukan atau kritikan dari pasien atau keluarga pasien. Dari masukan atau kritikan pasien dapat dijadikan bahan evaluasi manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Tabel 4. 21 Item Pertanyaan “Dokter menyemangati pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	66	24,1
2	Setuju	136	49,6
3	Cukup	62	22,6
4	Tidak Setuju	7	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	3	1,1
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.21 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter menyemangati pasien” adalah sebanyak 24,1% atau 66 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 49,6% atau 136 pasien menilai setuju, 22,6% atau 62 pasien menilai cukup, 2,6% atau 7 pasien menilai tidak setuju, dan 1,1% atau 3 pasien menilai sangat tidak setuju.

Sebagian besar dari hasil kuesioner menjawab setuju sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Dengan memberikan semangat untuk kesembuhan pasien memberikan interaksi yang baik antara dokter dengan pasien.

Tabel 4. 22 Item Pertanyaan “Perawat menyemangati pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	78	28,5
2	Setuju	144	52,6
3	Cukup	49	17,9
4	Tidak Setuju	3	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.22 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat menyemangati pasien” adalah sebanyak 28,5% atau 78 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 52,6% atau 144 pasien menilai setuju, 17,9% atau 49 pasien menilai cukup, 1,1% atau 3 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Sebagian besar dari hasil kuesioner menjawab setuju sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Dengan memberikan semangat untuk kesembuhan pasien memberikan interaksi yang baik antara perawat dengan pasien.

Tabel 4. 23 Item Pertanyaan “Dokter meyakinkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung dapat merawat pasien dengan baik”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	54	19,7
2	Setuju	121	44,2
3	Cukup	89	32,5
4	Tidak Setuju	9	3,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.23 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter meyakinkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung dapat merawat pasien dengan baik” adalah sebanyak 19,7% atau 54 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 44,2% atau 121 pasien menilai setuju, 32,5% atau 89 pasien menilai cukup, 3,3% atau 9 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Setiap pasien yang dirawat di rumah sakit memiliki kebutuhan yang berbeda, baik berdasarkan kondisi penyakit yang dialami pasien maupun berdasarkan karakteristik tiap pasien. Dapat disimpulkan bahwa dokter mampu meyakinkan pasien bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat memberikan perawatan kepada pasien dengan baik, dengan mayoritas hasil responden yang menjawab setuju.

Tabel 4. 24 Item Pertanyaan “Perawat meyakinkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung dapat merawat pasien dengan baik”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	61	22,3
2	Setuju	128	46,7
3	Cukup	79	28,8
4	Tidak Setuju	5	1,8
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.24 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat meyakinkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung dapat merawat pasien dengan baik” adalah sebanyak 22,3% atau 61 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 46,7% atau 128 pasien menilai setuju, 28,8% atau 79 pasien menilai cukup, 1,8% atau 5 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Setiap pasien yang dirawat di rumah sakit memiliki kebutuhan yang berbeda, baik berdasarkan kondisi penyakit yang dialami pasien maupun berdasarkan karakteristik tiap pasien. Dapat disimpulkan bahwa perawat mampu meyakinkan pasien bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat memberikan perawatan kepada pasien dengan baik, dengan mayoritas hasil responden yang menjawab setuju.

4.3.1.4 Tabulasi Kuesioner *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dimensi *Civic Virtue* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Dimensi *Civic Virtue* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 2
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 2 \times 274 = 2740$
4. Skor minimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 2 \times 274 = 548$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $2740 - 548 = 2192$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $2192 : 5 = 438,4 \approx 438$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi *Civic Virtue* dapat dilihat pada tabel 4.25

Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan *Civic Virtue*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Dokter memberikan penjelasan mengenai kondisi kesehatan pasien	1	11	69	125	68
2	Pengetahuan perawat yang baik selain hal medis seperti biaya administrasi	0	8	91	118	57
Jumlah		1	19	160	243	125
X		1	38	480	972	625
Total		2116				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai X_i dibagi dengan skor maksimal = $2116 / 2740 = 0,7723$

$\approx 77,23\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Dimensi *Civic Virtue* dapat dilihat pada Gambar 4.4

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi 2116 77,23%	Sangat Tinggi	
438	877	1315	1754	2192	2630
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.4 Daerah Kontinum Dimensi *Civic Virtue*

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi *Civic Virtue* tinggi. Dimensi *Civic Virtue* menyangkut dukungan pekerja atas fungsi-fungsi administratif dalam organisasi, secara keseluruhan manajemen pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki dukungan pekerja atas fungsi administratif termasuk kedalam kategori tinggi.

Ringkasan tanggapan responden mengenai Dimensi *Civic Virtue* secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini

Tabel 4. 26 Item Pertanyaan “Dokter memberikan penjelasan mengenai kondisi kesehatan pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	68	24,8
2	Setuju	125	45,6
3	Cukup	69	25,2
4	Tidak Setuju	11	4,0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.26 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter memberikan penjelasan mengenai kondisi kesehatan pasien” adalah sebanyak 24,8% atau 68 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 45,6% atau 125 pasien menilai setuju, 25,2% atau 69 pasien menilai cukup, 4,0% atau 11 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas dari responden menjawab setuju dapat simpukan bahwa dokter dapat memberikan penjelasan yang baik mengenai kondisi kesehatan pasien. Itu merupakan parameter keberhasilan dari dokter Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam melayani pasien.

Tabel 4. 27 Item Pertanyaan “Pengetahuan perawat yang baik selain hal medis seperti biaya administrasi”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	57	20,8
2	Setuju	118	43,1
3	Cukup	91	33,2
4	Tidak Setuju	8	2,9
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.27 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pengetahuan perawat yang baik selain hal medis seperti biaya administrasi” adalah sebanyak 20,8% atau 57 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 43,1% atau 118 pasien menilai setuju, 33,2% atau 91 pasien menilai cukup, 2,9% atau 8 pasien menilai tidak setuju, dan 0 % atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Perawat dituntut memiliki pengetahuan yang baik selain hal medis salah satunya adalah biaya administrasi yang dibebankan kepada pasien-pasien yang dirawat. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju, itu berarti responden berpendapat bahwa perawat memiliki pengetahuan yang cukup baik mengenai hal lain seperti biaya administrasi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

4.3.1.5 Tabulasi Kuesioner *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dimensi *Courtesy* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Dimensi *Courtesy* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 3
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 3 \times 274 = 4110$
4. Skor minimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 3 \times 274 = 822$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $4110 - 822 = 3288$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $3288 : 5 = 657,6 \approx 658$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel Xi dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel Xi untuk mencari skor kuesioner Xi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan dimensi *Courtesy* dapat dilihat pada tabel 4.28

Tabel 4. 28 Tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi *Courtesy*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Dokter memiliki keinginan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien	3	16	108	98	49
2	Perawat memiliki keinginan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien	1	7	85	129	52
3	Dokter dan perawat dapat bekerjasama dengan baik	0	0	71	130	73
Jumlah		4	23	264	357	174
X		4	46	792	1428	870
Total		3140				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai X_i dibagi dengan skor maksimal = $3140 / 4110 = 0,764$

$\approx 76,40\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang dimensi *Courtesy* dapat dilihat pada Gambar 4.5

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi 3140 76.40%	Sangat Tinggi	
658	1315	1973	2630	3288	3946
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.5 Daerah Kontinum Dimensi *Courtesy*

Berdasarkan Gambar 4.5 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi *Courtesy* tinggi. Dimensi *Courtesy* merupakan perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain, secara keseluruhan staf medis baik dokter maupun perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki rasa meringankan pekerjaan orang lain yang termasuk kedalam kategori tinggi.

Ringkasan tanggapan responden mengenai Dimensi *Courtesy* secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 29 Item Pertanyaan “Dokter memiliki keinginan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	49	17,9
2	Setuju	98	35,8
3	Cukup	108	39,4
4	Tidak Setuju	16	5,8
5	Sangat Tidak Setuju	3	1,1
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.29 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter memiliki keinginan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien” adalah sebanyak 17,9% atau 49 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 35,8% atau 35,8 pasien menilai setuju, 39,4% atau 108 pasien menilai cukup, 5,8% atau 16 pasien menilai tidak setuju, dan 1,1% atau 3 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas dari hasil kuesioner reponden menjawab cukup, itu menandakan bahwa dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung cukup baik dalam memiliki keinginan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien. Akan tetapi perlu ditingkatkan kembali agar hubungan baik antara dokter dengan keluarga pasien terjalin. Hal tersebut memberikan pandangan yang positif ketika dokter dengan keluarga pasien saling berinteraksi, sehingga tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung meningkat.

Tabel 4. 30 Item Pertanyaan “Perawat memiliki keinginan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	52	19,0
2	Setuju	129	47,1
3	Cukup	85	31,0
4	Tidak Setuju	7	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.30 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat memiliki keinginan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien” adalah sebanyak 19,0% atau 52 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 47,1% atau 129 pasien menilai setuju, 31,0% atau 85 pasien menilai cukup, 2,6% atau 7 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4 % atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas dari hasil kuesioner reponden yang menjawab setuju menandakan bahwa perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki keinginan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien. Hal tersebut memberikan pandangan yang positif antara perawat dengan keluarga pasien.

Tabel 4. 31 Item Pertanyaan “Dokter dan perawat dapat bekerjasama dengan baik”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	73	26,6
2	Setuju	130	47,4
3	Cukup	71	25,9
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.31 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter dan perawat dapat bekerjasama dengan baik” adalah sebanyak 26,6% atau 73 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 47,4% atau 130 pasien menilai setuju, 25,9% atau 71 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0 % atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Kerja sama tim tidak hanya dicapai dengan membina hubungan yang baik dengan rekan kerja lainnya dan keinginan untuk saling membantu, selain itu setiap individu dalam tim harus dalam kondisi prima secara fisik dan psikis agar dapat menjalin kerja sama dengan orang lain. Mayoritas dari hasil reponden yang menjawab setuju menandakan bahwa dokter dan perawat pada Rumah Sakit Muhammdiyah Bandung sudah bekerja sama dengan baik dalam menangani pasien.

4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Prima

Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai variabel Pelayanan Prima yang terdiri dari 17 pertanyaan. Pembagian dari dimensi pelayanan prima meliputi: Kemampuan (*Ability*) diwakilkan oleh 5 pertanyaan, Sikap (*Attitude*) diwakilkan oleh 4 pertanyaan, Penampilan (*Appearance*) diwakilkan 2 pertanyaan, Perhatian (*Attention*) diwakilkan oleh 2 pertanyaan, Tindakan (*Action*) diwakilkan oleh 2 pertanyaan, dan Tanggung Jawab (*Accountability*) diwakilkan oleh 2 Pertanyaan.

4.3.1.6 Tabulasi Kuesioner Pelayanan Prima Dimensi Kemampuan (*Ability*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Dimensi Kemampuan (*Ability*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 5
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 5 \times 274 = 6850$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 5 \times 274 = 1370$

5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal

$$6850 - 1370 = 5480$$

6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval

$$5480 : 5 = 1096$$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi Kemampuan (*Ability*) dapat dilihat pada tabel 4.32

Tabel 4. 32 Tanggapan responden mengenai pertanyaan

Dimensi Kemampuan (*Ability*)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Dokter mampu berkomunikasi dengan baik	2	6	63	138	65
2	Perawat mampu berkomunikasi dengan baik	0	2	57	147	68
3	Penjelasan dokter mengenai prnyakit pasien dapat dimengerti dengan mudah	1	7	67	135	64
4	Pengobatan yang dilakukan dokter sesuai kebutuhan pasien	1	1	65	138	69
5	Perawatan yang dilakukan perawat sesuai kebutuhan pasien	0	1	56	154	63
Jumlah		4	17	308	712	329
X		4	34	924	2848	1645
Total		5455				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai Xi dibagi dengan skor maksimal = $5455 / 6850 = 0,7964$

$\approx 79,64\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Dimensi Kemampuan (*Ability*) dapat dilihat pada Gambar 4.6

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi 5455 79,54%	Sangat Tinggi	
1096	2192	3288	4384	5480	6576
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.6 Daerah Kontinum Dimensi Kemampuan (*Ability*)

Berdasarkan Gambar 4.6 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi Kemampuan (*Ability*) tinggi. Dimensi Kemampuan (*Ability*) merupakan kemampuan dalam bidang kerja yang di tekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan. Secara keseluruhan staf medis baik dokter maupun perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki kemampuan yang termasuk kedalam kategori tinggi.

Ringkasan tanggapan responden mengenai Kemampuan (*Ability*) secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 33 Item Pertanyaan “Dokter mampu berkomunikasi dengan baik”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	65	23,7
2	Setuju	138	50,4
3	Cukup	63	23,0
4	Tidak Setuju	6	2,2
5	Sangat Tidak Setuju	2	0,7
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.33 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter mampu berkomunikasi dengan baik” adalah sebanyak 23,7% atau 65 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 50,4% atau 138 pasien menilai setuju, 23,0% atau 63 pasien menilai cukup, 2,2% atau 6 pasien menilai tidak setuju, dan 0,7% atau 2 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas reponden menilai setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter mampu berkomunikasi dengan baik. Itu merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam menjalin hubungan baik berkaitan dengan kesembuhan pasien.

Tabel 4. 34 Item Pertanyaan “Perawat mampu berkomunikasi dengan baik”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	68	24,8
2	Setuju	147	53,6
3	Cukup	57	20,8
4	Tidak Setuju	2	0,7
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.34 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat mampu berkomunikasi dengan baik” adalah sebanyak 24,8% atau 68 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 53,6% atau 147 pasien menilai setuju, 20,8% atau 57 pasien menilai cukup, 0,7% atau 2 pasien menilai tidak setuju, dan 0 % atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas reponden menilai setuju, dapat disimpulkan bahwa perawat mampu berkomunikasi dengan baik. Itu merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam menjalin hubungan baik berkaitan dengan kesembuhan pasien.

Tabel 4. 35 Item Pertanyaan “Penjelasan dokter mengenai penyakit pasien dapat dimengerti dengan mudah”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	64	23,4
2	Setuju	135	49,3
3	Cukup	67	24,5
4	Tidak Setuju	7	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.35 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penjelasan dokter mengenai prnyakit pasien dapat dimengerti dengan mudah” adalah sebanyak 23,4% atau 64 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 49,3% atau 135 pasien menilai setuju, 24,5% atau 67 pasien menilai cukup, 2,6% atau 7 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat menjelaskan dengan baik mengenai penyakit pasien dan dimengerti oleh pasien untuk kesembuhannya.

Tabel 4. 36 Item Pertanyaan “Pengobatan yang dilakukan dokter sesuai kebutuhan pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	69	25,2
2	Setuju	138	50,4
3	Cukup	65	23,7
4	Tidak Setuju	1	0,4
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.36 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pengobatan yang dilakukan dokter sesuai kebutuhan pasien” adalah sebanyak 25,2% atau 69 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 50,4% atau 138 pasien menilai setuju, 23,7% atau 65 pasien menilai cukup, 0,4% atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Parameter keberhasilan kesembuhan pasien merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh dokter dalam menangani setiap penyakit yang diderita pasien. Mayoritas responden memberikan penilaian setuju. Dapat disimpulkan bahwa Dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah memberikan pengobatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien untuk kesembuhannya.

Tabel 4. 37 Item Pertanyaan “Perawatan yang dilakukan perawat sesuai kebutuhan pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	63	23,0
2	Setuju	154	56,2
3	Cukup	56	20,4
4	Tidak Setuju	1	0,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.377 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawatan yang dilakukan perawat sesuai kebutuhan pasien” adalah sebanyak 23,0% atau 63 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 56,2% atau 154 pasien menilai setuju, 20,4% atau 56 pasien menilai cukup, 0,4% atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Pengakuan akan kemahiran keterampilan yang dimiliki sebagai perawat pelaksana merupakan bentuk pembuktian diri yang paling penting dalam profesi perawat. Dapat disimpulkan bahwa perawat sudah memberikan perawatan yang sesuai kepada pasien, dapat dibuktikan dengan mayoritas responden menjawab setuju.

4.3.1.7 Tabulasi Kuesioner Pelayanan Prima Dimensi Sikap (*Attitude*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Dimensi Sikap (*Attitude*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 4
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 4 \times 274 = 5480$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 4 \times 274 = 1096$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $5480 - 1096 = 4384$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $4384 : 5 = 876,8 \approx 877$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sensus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi Sikap (*Attitude*) dapat dilihat pada tabel 4.38

Tabel 4. 38 Tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi Sikap (*Attitude*)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Dokter sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien	1	4	64	139	66
2	Perawat sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien	71	0	50	153	0
3	Dokter ramah terhadap pasien dan keluarga pasien	0	5	63	138	68
4	Perawat ramah terhadap pasien dan keluarga pasien	0	1	51	143	79
Jumlah		1	10	228	573	284
X		1	20	684	2292	1420
Total		4417				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai X_i dibagi dengan skor maksimal = $4417 / 5480 = 0,8060$
 $\approx 80,60\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Dimensi Sikap (*Attitude*) dapat dilihat pada Gambar 4.7

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi	Sangat Tinggi	
877	1754	2630	3507	4384	5261
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)
				4417	
				80,60%	

Gambar 4.7 Daerah Kontinum Dimensi Sikap (*Attitude*)

Berdasarkan Gambar 4.7 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi Sikap (*Attitude*) sangat tinggi. Dimensi Sikap (*Attitude*) merupakan berfikir positif sehat dan logis dan melayani pasien dengan sikap selalu menghargai. Secara keseluruhan staf medis baik dokter maupun perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki perhatian terhadap perilaku yang termasuk kedalam kategori sangat tinggi. Itu menunjukkan bahwa sikap dari dokter, perawat, dan staf pada RSMB yang saling menghargai dan sopan santun.

Ringkasan tanggapan responden mengenai Sikap (*Attitude*) secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 39 Item Pertanyaan “Dokter sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	66	24,1
2	Setuju	139	50,7
3	Cukup	64	23,4
4	Tidak Setuju	4	1,5
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.39 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien” adalah sebanyak 24,1% atau 66 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 50,7% atau 139 pasien menilai setuju, 23,4% atau 64 pasien menilai cukup, 1,5% atau 4 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk dapat menangani kesembuhan pasien, dokter dituntut sabar agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Tabel 4. 40 Item Pertanyaan “Perawat sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	71	25,9
2	Setuju	153	55,8
3	Cukup	50	18,2
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.40 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien” adalah sebanyak 25,9% atau 71 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 55,8% atau 153 pasien menilai setuju, 18,2% atau 50 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0 % atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk dapat menangani kesembuhan pasien, perawat dituntut sabar agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Tabel 4. 41 Item Pertanyaan “Dokter ramah terhadap pasien dan keluarga pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	68	24,8
2	Setuju	138	50,4
3	Cukup	63	23,0
4	Tidak Setuju	5	1,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.41 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter ramah terhadap pasien dan keluarga pasien” adalah sebanyak 24,8% atau 68 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 50,4% atau 138 pasien menilai setuju, 23,0% atau 63 pasien menilai cukup, 1,8% atau 5 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk dapat menangani kesembuhan pasien, dokter dituntut ramah agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Tabel 4. 42 Item Pertanyaan “Perawat ramah terhadap pasien dan keluarga pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	79	28,8
2	Setuju	143	52,2
3	Cukup	51	18,6
4	Tidak Setuju	1	0,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.42 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat ramah terhadap pasien dan keluarga pasien” adalah sebanyak 28,8% atau 79 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 52,2% atau 143 pasien menilai setuju, 18,6% atau 51 pasien menilai cukup, 0,4% atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk dapat menangani kesembuhan pasien, perawat dituntut ramah agar mendapatkan hasil yang maksimal.

4.3.1.8 Tabulasi Kuesioner Pelayanan Prima Dimensi Penampilan (*Appearance*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden dimensi Penampilan (*Appearance*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 2
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 2 \times 274 = 2740$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 2 \times 274 = 548$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $2740 - 548 = 2192$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $2192 : 5 = 438,4 \approx 438$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi Penampilan (*Appearance*) dapat dilihat pada tabel 4.43

Tabel 4. 43 Tanggapan responden mengenai pertanyaan

Dimensi Penampilan (*Appearance*)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Penampilan fisik dokter dan perawat rapih	0	1	52	152	69
2	Penampilan fisik perawat dan perawat rapih	0	0	38	160	76
Jumlah		0	1	90	312	145
X		0	2	270	1248	725
Total		2245				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai X_i dibagi dengan skor maksimal = $2245 / 2740 = 0,8193$

$\approx 81,93\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang dimensi Penampilan (*Appearance*) dapat dilihat pada Gambar 4.8

				Sangat Tinggi	
Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi	2245	
				81,93%	
438	877	1315	1754	2192	2630
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.8 Daerah Kontinum Dimensi Penampilan (*Appearance*)

Berdasarkan Gambar 4.8 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan Dimensi Penampilan (*Appearance*) sangat tinggi. Dimensi Penampilan (*Appearance*) merupakan penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Secara keseluruhan staf medis baik dokter maupun perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung penampilan dalam hal berbusana dan bertutur kata termasuk kedalam kategori tinggi. Itu menunjukkan bahwa nilai lebih dari suatu hubungan terhadap pasien yang senantiasa menjaga nama baik RSMB.

Ringkasan tanggapan responden mengenai penampilan (*Appearance*) secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 44 Item Pertanyaan “Penampilan fisik dokter rapih”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	69	25,2
2	Setuju	152	55,5
3	Cukup	52	19,0
4	Tidak Setuju	1	0,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.44 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penampilan fisik dokter rapih” adalah sebanyak 25,2% atau 69 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 55,5% atau 152 pasien menilai setuju, 19,0% atau 52 pasien menilai cukup, 0,4% atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Penampilan merupakan hal tambahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah sadar akan penampilan yang layak dan rapih.

Tabel 4. 45 Item Pertanyaan “Penampilan fisik perawat rapih”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	76	27,7
2	Setuju	160	58,4
3	Cukup	38	13,9
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.45 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penampilan fisik perawat dan perawat rapih” adalah sebanyak 27,7% atau 76 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 58,4% atau 160 pasien menilai setuju, 13,9% atau 38 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Penampilan merupakan hal tambahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah sadar akan penampilan yang layak dan rapih.

4.3.1.9 Tabulasi Kuesioner Pelayanan Prima Dimensi Perhatian (*Attention*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Dimensi Perhatian (*Attention*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 2
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 2 \times 274 = 2740$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 2 \times 274 = 548$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $2740 - 548 = 2192$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $2192 : 5 = 438,4 \approx 438$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan dimensi Perhatian (*Attention*) dapat dilihat pada tabel 4.46

Tabel 4. 46 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Perhatian (*Attention*)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Dokter selalu berusaha memenuhi kebutuhan pasien	1	6	80	128	59
2	Perawat selalu berusaha memenuhi kebutuhan pasien	0	1	58	143	72
Jumlah		1	7	138	271	131
X		1	14	414	1084	655
Total		2168				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai X_i dibagi dengan skor maksimal = $2168 / 2740 = 0,7912$
 $\approx 79,12\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Dimensi Perhatian (*Attention*) dapat dilihat pada Gambar 4.9

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi 2168 79,12%	Sangat Tinggi	
438	877	1315	1754	2192	2630
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.9 Daerah Kontinum Dimensi *Perhatian (Attention)*

Berdasarkan Gambar 4.9 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi *Perhatian (Attention)* tinggi. Dimensi *Perhatian (Attention)* merupakan kepedulian penuh terhadap pasien baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pasien maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Meliputi mengamati dan menghargai kepada para pasiennya mencurahkan perhatian penuh kepada para pasien. Secara keseluruhan staf medis baik dokter maupun perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki perhatian yang termasuk kedalam kategori tinggi.

Ringkasan tanggapan responden mengenai *Perhatian (Attention)* secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 47 Item Pertanyaan “Dokter selalu berusaha memenuhi kebutuhan pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	59	21,5
2	Setuju	128	46,7
3	Cukup	80	29,2
4	Tidak Setuju	6	2,2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.47 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter selalu berusaha memenuhi kebutuhan pasien” adalah sebanyak 21,5% atau 59 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 46,7% atau 128 pasien menilai setuju, 29,2% atau 80 pasien menilai cukup, 2,2% atau 6 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Kebutuhan pasien merupakan hak yang perlu diberikan Rumah Sakit kepada pasien. Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa Dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung selalu berusaha memenuhi kebutuhan pasien dalam perawatan pasien di rumah sakit.

Tabel 4. 48 Item Pertanyaan “Perawat selalu berusaha memenuhi kebutuhan pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	72	26,3
2	Setuju	143	72
3	Cukup	58	21,2
4	Tidak Setuju	1	0,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.48 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat selalu berusaha memenuhi kebutuhan pasien” adalah sebanyak 26,3% atau 72 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 72% atau 143 pasien menilai setuju, 21,2% atau 58 pasien menilai cukup, 0,4% atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Kebutuhan pasien merupakan hak yang perlu diberikan Rumah Sakit kepada pasien. Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung selalu berusaha memenuhi kebutuhan pasien dalam perawatan pasien di Rumah Sakit.

4.3.1.10 Tabulasi Kuesioner Pelayanan Prima Dimensi Tindakan (*Action*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Dimensi Tindakan (*Action*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 2
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 2 \times 274 = 2740$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 2 \times 274 = 548$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $2740 - 548 = 2192$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $2192 : 5 = 438,4 \approx 438$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi Tindakan (*Action*) dapat dilihat pada tabel 4.49

Tabel 4.49 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Tindakan (*Action*)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Dokter merespon keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga pasien dengan cepat	1	7	61	139	66
2	Perawat merespon keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga pasien dengan cepat	0	0	51	142	81
Jumlah		1	7	112	281	147
X		1	14	336	1124	735
Total		2210				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai X_i dibagi dengan skor maksimal = $2210 / 2740 = 0,8066$

$\approx 80,66\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Dimensi Tindakan (*Action*) dapat dilihat pada Gambar 4.10

				Sangat Tinggi	
Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi	2210	
				80,66%	
438	877	1315	1754	2192	2630
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.10 Daerah Kontinum Dimensi Tindakan (*Action*)

Berdasarkan Gambar 4.10 dapat disimpulkan bahwa Dimensi Tindakan (*Action*) sangat tinggi. Dimensi Tindakan (*Action*) merupakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pasien. Meliputi mencatat kebutuhan pelayanan, menegaskan kembali kebutuhan pelayanan, mewujudkan kebutuhan pelanggan, menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan masih mau kembali setia untuk memanfaatkan pelayanan. Secara keseluruhan staf medis baik dokter maupun perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki tindakan yang cepat dan termasuk kedalam kategori sangat tinggi. Itu menunjukkan sikap yang tanggap terhadap pasien untuk kesembuhan dan meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Ringkasan tanggapan responden mengenai Tindakan (*Action*) secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 50 Item Pertanyaan “Dokter merespon keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga pasien dengan cepat”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	66	24,1
2	Setuju	139	50,7
3	Cukup	61	22,3
4	Tidak Setuju	7	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.50 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter merespon keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga pasien dengan cepat” adalah sebanyak 24,1% atau 66 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 50,7% atau 139 pasien menilai setuju, 22,3% atau 61 pasien menilai cukup, 2,6% atau 7 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merespon dengan cepat berkaitan dengan hal keluhan dan masukan dari pasien. Hal tersebut merupakan hal yang penting di perhatikan untuk kesembuhan pasien.

Tabel 4. 51 Item Pertanyaan “Perawat merespon keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga pasien dengan cepat”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	81	29,6
2	Setuju	142	51,8
3	Cukup	51	18,6
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.51 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat merespon keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga pasien dengan cepat” adalah sebanyak 29,6% atau 81 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 51,8% atau 142 pasien menilai setuju, 18,6% atau 18,6 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merespon dengan cepat berkaitan dengan hal keluhan dan masukan dari pasien. Hal tersebut merupakan hal yang penting di perhatikan untuk kesembuhan pasien.

4.3.1.11 Tabulasi Kuesioner Pelayanan Prima Dimensi Jawab (*Accountability*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Dimensi Jawab (*Accountability*) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 2
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 2 \times 274 = 2740$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 2 \times 274 = 548$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $2740 - 548 = 2192$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $2192 : 5 = 438,4 \approx 438$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Dimensi Jawab (*Accountability*) dapat dilihat pada tabel 4.52

**Tabel 4. 52 Tanggapan responden mengenai pertanyaan
Tanggung Jawab (*Accountability*)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Dokter bertanggung jawab sampai dengan pasien pulang dari perawatan	1	4	51	137	81
2	Perawat bertanggung jawab sampai dengan pasien pulang dari perawatan	1	0	35	150	88
Jumlah		2	4	86	287	169
X		2	8	258	1148	845
Total		2261				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai X_i dibagi dengan skor maksimal = $2261 / 2740 = 0,8252 \approx 82,52\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Dimensi Tanggung Jawab (*Accountability*) dapat dilihat pada Gambar 4.11

				Sangat Tinggi	
Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi	2261	
				82,52%	
438	877	1315	1754	2192	2630
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.11 Daerah Kontinum Dimensi Jawab (*Accountability*)

Berdasarkan Gambar 4.11 dapat disimpulkan bahwa Dimensi Tanggung Jawab (*Accountability*) sangat tinggi. Dimensi Tanggung Jawab (*Accountability*) merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimbulkan kerugian atau ketidakpuasan pasien. Secara keseluruhan staf medis baik dokter maupun perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki tanggung jawab yang termasuk kedalam kategori sangat tinggi. Itu menunjukkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung bertanggung jawab penuh terhadap kesembuhan pasien dan senantiasa menjaga integritas nama baik Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Ringkasan tanggapan responden mengenai Tanggung Jawab (*Accountability*) secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 53 Item Pertanyaan “Dokter bertanggung jawab sampai dengan pasien pulang dari perawatan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	81	29,6
2	Setuju	137	50,0
3	Cukup	51	18,6
4	Tidak Setuju	4	1,5
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.53 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter bertanggung jawab sampai dengan pasien pulang dari perawatan” adalah sebanyak 29,6% atau 81 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 50,0% atau 137 pasien menilai setuju, 18,6% atau 51 pasien menilai cukup, 1,5% atau 4 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah bertanggung jawab sampai pasien pulang dari perawatan. Hal tersebut merupakan salah satu tanggung jawab dari dokter dalam menangani kesembuhan pasien.

Tabel 4. 54 Item Pertanyaan “Perawat bertanggung jawab sampai dengan pasien pulang dari perawatan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	88	32,1
2	Setuju	150	54,7
3	Cukup	35	12,8
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.54 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat bertanggung jawab sampai dengan pasien pulang dari perawatan” adalah sebanyak 32,1% atau 88 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 54,7% atau 150 pasien menilai setuju, 12,8% atau 35 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah bertanggung jawab sampai pasien pulang dari perawatan. Hal tersebut merupakan salah satu tanggung jawab dari perawat dalam menangani kesembuhan pasien.

4.4 Variabel Tidak Bebas (Dependen)

Pada sub bab ini menguraikan tanggapan responden mengenai gambaran variabel tidak bebas yaitu Kepuasan Pasien.

4.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien

Berikut ini tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Pasien. Pembagian dari Aspek Kepuasan Pasien terdiri dari 48 pertanyaan meliputi: Penilaian Masuk RS diwakilkan oleh 6 pertanyaan, Pelayanan Dokter diwakilkan oleh 5 pertanyaan, Pelayanan Perawat diwakilkan 6 pertanyaan, Pelayanan Makanan Pasien diwakilkan oleh 6 pertanyaan, Sarana Medis dan Obat-obatan diwakilkan oleh 7 pertanyaan, Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS) diwakilkan oleh 8 Pertanyaan, Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan diwakilkan oleh 5 pertanyaan, dan Pelayanan Administrasi Keluar RS diwakilkan oleh 5 pertanyaan.

4.4.1.1 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pasien Aspek Penilaian Masuk RS pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Aspek Penilaian Masuk RS pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 6
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 6 \times 274 = 8220$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 6 \times 274 = 1644$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $8220 - 1644 = 6576$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $6576 : 6 = 1096,0 \approx 1096$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Aspek Penilaian Masuk RS dapat dilihat pada tabel 4.55

Tabel 4. 55 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Penilaian Masuk RS

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Waktu pelayanan yang cepat sebelum dikirim ke ruang perawatan	4	10	90	136	34
2	Pelayanan petugas baik dalam memproses pasien masuk ke ruang perawatan	3	1	65	162	43
3	Kondisi tempat menunggu yang nyaman sebelum dikirim ke ruang perawatan	1	16	117	115	25
4	Pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Poli yang ramah	3	4	75	151	41
5	Waktu pelayanan yang cepat di ruang IGD	4	8	81	139	42
6	Peralatan yang lengkap di ruang IGD	1	10	86	141	36

(bersambung)

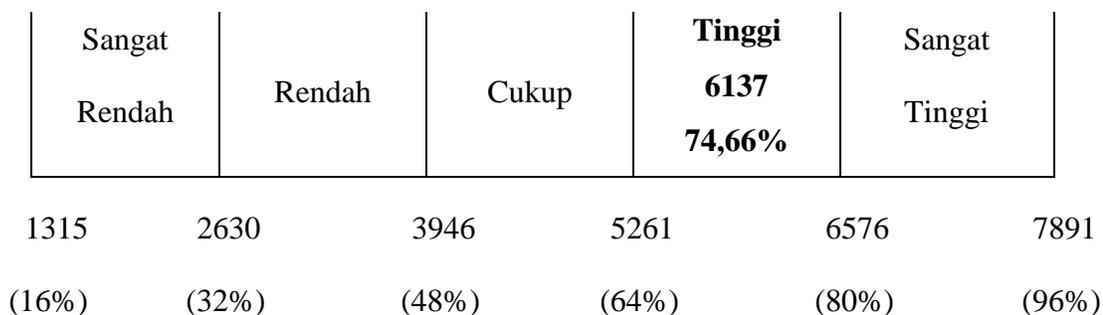
(sambungan)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
	Jumlah	16	49	514	844	221
	X	16	98	1542	3376	1105
	Total	6137				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai Xi dibagi dengan skor maksimal = $6137 / 8220 = 0,7466 \approx 74,66\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Aspek Penilaian Masuk RS dapat dilihat pada Gambar 4.12



Gambar 4.12 Daerah Kontinum Aspek Penilaian Masuk RS

Berdasarkan Gambar 4.12 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan Aspek Penilaian Masuk RS tinggi. Aspek Penilaian Masuk RS merupakan pelayanan yang disediakan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam pelayanan yang baik dan cepat untuk penanganan pertama pasien sebelum masih ruang perawatan. Secara keseluruhan Instalasi Gawat Darurat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

memiliki pelayanan yang cepat dan kondisi fasilitas yang baik karena termasuk kedalam kategori tinggi. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam pelayanan masuk rumah sakit karena berkaitan dengan penanganan lebih lanjut dalam diagnosa awal penyakit yang diderita pasien.

Ringkasan tanggapan responden mengenai penilaian masuk RS secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 56 Item Pertanyaan “Waktu pelayanan yang cepat sebelum dikirim ke ruang perawatan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	36	12,4
2	Setuju	136	49,6
3	Cukup	90	32,8
4	Tidak Setuju	10	3,6
5	Sangat Tidak Setuju	4	1,5
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.56 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Waktu pelayanan yang cepat sebelum dikirim ke ruang perawatan” adalah sebanyak 12,4% atau 34 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 49,6% atau 136 pasien menilai setuju, 32,8% atau 90 pasien menilai cukup, 3,6% atau 10 pasien menilai tidak setuju, dan 1,5% atau 4 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah cepat dalam menangani pasien yang masuk rumah sakit.

Tabel 4. 57 Item Pertanyaan “Pelayanan petugas baik dalam memproses pasien masuk ke ruang perawatan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat tinggi	43	15,7
2	Tinggi	162	59,1
3	Cukup	65	23,7
4	Rendah	1	0,4
5	Sangat rendah	3	1,1
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.57 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pelayanan petugas baik dalam memproses pasien masuk ke ruang perawatan” adalah sebanyak 15,7% atau 43 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 59,1% atau 162 pasien menilai setuju, 23,7% atau 65 pasien menilai cukup, 0,4% atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 1,1% atau 3 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas sudah baik dalam memproses pasien masuk ke ruang perawatan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Tabel 4. 58 Item Pertanyaan “Kondisi tempat menunggu yang nyaman sebelum dikirim ke ruang perawatan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	25	9,1
2	Setuju	115	42,0
3	Cukup	117	42,7
4	Tidak Setuju	16	5,8
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.58 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kondisi tempat menunggu yang nyaman sebelum dikirim ke ruang perawatan” adalah sebanyak 9,1% atau 25 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 42,0% atau 115 pasien menilai setuju, 42,7% atau 117 pasien menilai cukup, 5,8% atau 16 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju dan cukup, dapat disimpulkan bahwa kondisi tempat menunggu pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah nyaman sebelum dikirim ke ruang perawatan.

Tabel 4. 59 Item Pertanyaan “Pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Poli yang ramah”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	41	15,0
2	Setuju	151	55,1
3	Cukup	75	27,4
4	Tidak Setuju	4	1,5
5	Sangat Tidak Setuju	3	1,1
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.59 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Poli yang ramah” adalah sebanyak 15,0% atau 41 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 55,1% atau 151 pasien menilai setuju, 27,4% atau 75 pasien menilai cukup, 1,5% atau 4 pasien menilai tidak setuju, dan 1,1% atau 3 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Poli sudah ramah dalam menangani pasien yang masuk Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Tabel 4. 60 Item Pertanyaan “Waktu pelayanan yang cepat di ruang IGD”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	42	15,3
2	Setuju	139	50,7
3	Cukup	81	29,6
4	Tidak Setuju	8	2,9
5	Sangat Tidak Setuju	4	1,5
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.60 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Waktu pelayanan yang cepat di ruang IGD” adalah sebanyak 15,3% atau 42 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 50,7% atau 139 pasien menilai setuju, 29,6% atau 81 pasien menilai cukup, 2,9% atau 8 pasien menilai tidak setuju, dan 1,5% atau 4 pasien menilai sangat tidak setuju.

Instalasi Gawat Darurat merupakan hal yang terpenting dalam penanganan pasien yang baru masuk, Hal tersebut merupakan penanganan pertama di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan di ruang IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah cepat.

Tabel 4. 61 Item Pertanyaan “Peralatan yang lengkap di ruang IGD”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	36	13,1
2	Setuju	141	51,5
3	Cukup	86	31,4
4	Tidak Setuju	10	3,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.61 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Peralatan yang lengkap di ruang IGD” adalah sebanyak 13,1% atau 36 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 51,5% atau 141 pasien menilai setuju, 31,4% atau 86 pasien menilai cukup, 3,6% atau 10 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Kelengkapan peralatan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan sarana penunjang dalam penanganan pertama masuk rumah sakit. Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa peralatan di ruang IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang lengkap.

4.4.1.2 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pasien Aspek Pelayanan Dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Aspek Pelayanan Dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 5
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 5 \times 274 = 6850$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 5 \times 274 = 1370$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $6850 - 1370 = 5480$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $5480 : 5 = 1096$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Aspek Pelayanan Dokter dapat dilihat pada tabel 4.62

Tabel 4. 62 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan

Aspek Pelayanan Dokter

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Sikap dan perilaku dokter yang ramah saat melakukan pemeriksaan rutin	1	5	58	132	78
2	Penjelasan yang baik oleh dokter terhadap pengobatan yang akan dilakukannya	1	12	65	134	62
3	Dokter teliti dalam memeriksa pasien	1	7	56	153	57
4	Tanggapan dokter yang cepat atas keluhan pasien	1	11	57	143	62
5	Pengalaman dan senioritas dokter	0	4	64	151	55
Jumlah		4	39	300	713	314

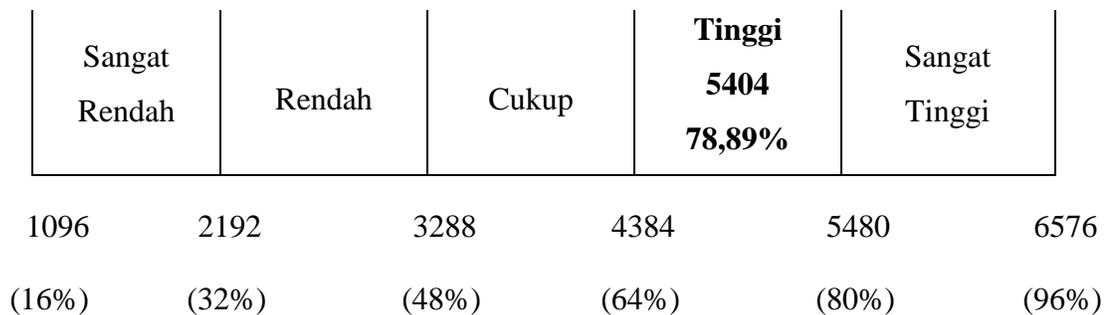
(sambungan)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
	X	4	78	900	2852	1570
	Total	5404				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai Xi dibagi dengan skor maksimal = $5404 / 6850 = 0,7889$
 $\approx 78,89\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Aspek Pelayanan Dokter dapat dilihat pada Gambar 4.13



Gambar 4.13 Daerah Kontinum Aspek Pelayanan Dokter

Berdasarkan Gambar 4.13 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan Aspek Pelayanan Dokter tinggi. Aspek Pelayanan Dokter merupakan pelayanan yang diberikan oleh dokter berkaitan dengan penyembuhan pasien melalui penanganan yang berikan. Secara keseluruhan dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki pelayanan yang sigap dan termasuk kedalam kategori tinggi.

Ringkasan tanggapan responden mengenai pelayanan dokter secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 63 Item Pertanyaan “Sikap dan perilaku dokter yang ramah saat melakukan pemeriksaan rutin”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	78	28,5
2	Setuju	132	48,2
3	Cukup	58	21,2
4	Tidak Setuju	5	1,8
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,3
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.63 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Sikap dan perilaku dokter yang ramah saat melakukan pemeriksaan rutin” adalah sebanyak 28,5% atau 78 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 48,2% atau 132 pasien menilai setuju, 21,2% atau 58 pasien menilai cukup, 1,8% atau 5 pasien menilai tidak setuju, dan 0,3% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa sikap dan perilaku dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk dapat menangani kesembuhan pasien, dokter dituntut ramah agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Tabel 4. 64 Item Pertanyaan “Penjelasan yang baik oleh dokter terhadap pengobatan yang akan dilakukannya”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	62	22,6
2	Setuju	134	48,9
3	Cukup	65	23,7
4	Tidak Setuju	12	4,4
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.64 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penjelasan yang baik oleh dokter terhadap pengobatan yang akan dilakukannya” adalah sebanyak 22,6% atau 62 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 48,9% atau 134 pasien menilai setuju, 23,7% atau 65 pasien menilai cukup, 4,4% atau 12 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat menjelaskan dengan baik mengenai pengobatan pasien dan dimengerti oleh pasien untuk kesembuhannya.

Tabel 4. 65 Item Pertanyaan “Dokter teliti dalam memeriksa pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	57	20,8
2	Setuju	153	55,8
3	Cukup	56	20,4
4	Tidak Setuju	7	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.65 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Dokter teliti dalam memeriksa pasien” adalah sebanyak 20,8% atau 57 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 55,8% atau 153 pasien menilai setuju, 20,4% atau 56 pasien menilai cukup, 2,6% atau 7 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah teliti dalam memeriksa pasien dan memberikan pengobatan. Ketelitian merupakan suatu hal yang perlu di perhatikan oleh dokter, karena berkaitan dengan hasil keputusan penanganan pasien lebih lanjut. Hal tersebut mengindikasikan penanganan dokter yang teliti terhadap kesembuhan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung agar kepuasan pasien di rumah sakit meningkat.

Tabel 4. 66 Item Pertanyaan “Tanggapan dokter yang cepat atas keluhan pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	62	22,6
2	Setuju	143	52,2
3	Cukup	57	20,8
4	Tidak Setuju	11	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.66 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Tanggapan dokter yang cepat atas keluhan pasien” adalah sebanyak 22,6% atau 62 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 52,2% atau 143 pasien menilai setuju, 20,8% atau 57 pasien menilai cukup, 4% atau 11 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden menjawab setuju, dapat disimpulkan bahwa dokter sudah baik dalam memberikan tanggapan yang cepat atas keluhan pasien. Dari masukan atau kritikan pasien dapat dijadikan bahan evaluasi manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kecepatan dan akurasi dokter dalam penanganan atau keluhan pasien merupakan parameter dalam penilaian dokter terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut dapat mengindikasikan parameter keberhasilan dari Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam tingkat kepuasan pasien untuk sembuh.

Tabel 4. 67 Item Pertanyaan “Pengalaman dan senioritas dokter”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	55	20,1
2	Setuju	151	55,1
3	Cukup	64	23,4
4	Tidak Setuju	4	1,5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.67 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pengalaman dan senioritas dokter” adalah sebanyak 20,1% atau 55 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 55,1% atau 151 pasien menilai setuju, 23,4% atau 64 pasien menilai cukup, 1,5% atau 4 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden menjawab setuju, dapat disimpulkan bahwa pengalaman dan senioritas dokter yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah baik. Hal tersebut perlu diperhatikan dalam menangani pasien dengan penyakit tertentu agar dapat tertangani secara optimal. Senioritas dan pengalaman merupakan hal yang dapat memberikan pembelajaran oleh manajemen rumah sakit termasuk perawat, dokter dan staf lainnya, yang berfungsi memberikan hal antisipatif terhadap aktivitas yang dilakukannya.

4.4.1.3 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pasien Aspek Pelayanan Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Aspek Pelayanan Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 6
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 6 \times 274 = 8220$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 6 \times 274 = 1644$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $8220 - 1644 = 6576$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $6576 : 5 = 1315,2 \approx 1315$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Aspek Pelayanan Perawat dapat dilihat pada tabel 4.68

Tabel 4. 68 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Pelayanan Perawat

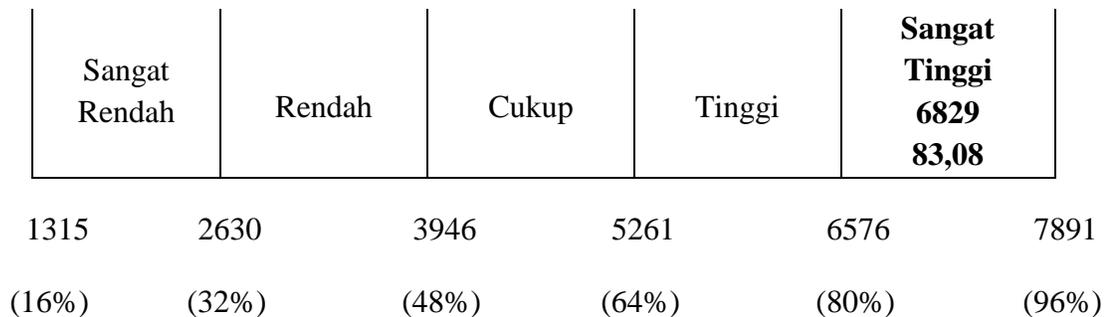
No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Pelayanan yang teratur oleh perawat setiap hari (pemeriksaan nadi, suhu tubuh, dan sejenisnya)	0	0	35	147	92
2	Tanggapan perawat yang cepat atas keluhan pasien	0	2	43	147	82
3	Perawat yang sungguh – sungguh dalam melayani kebutuhan pasien	0	0	46	143	85
4	Perawat yang terampil dalam melayani pasien (menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain)	0	2	41	145	86
5	Sikap perawat yang ramah terhadap keluarga pasien dan pengunjung/tamu pasien	0	1	41	135	97
6	Perawat menjelaskan dengan baik obat yang diberikan dan cara meminumnya	0	3	51	136	84

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
	Jumlah	0	8	257	853	526
	X	0	16	771	3412	2630
	Total	6829				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai Xi dibagi dengan skor maksimal = $6829 / 8220 = 0,8308$
 $\approx 83,08\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Aspek Pelayanan Perawat dapat dilihat pada Gambar 4.14



Gambar 4.14 Daerah Kontinum Aspek Pelayanan Perawat

Berdasarkan Gambar 4.14 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan Aspek Pelayanan Perawat sangat tinggi. Aspek Pelayanan Perawat merupakan pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien yang sifatnya adalah dalam bentuk perawatan baik dalam hal fasilitator terhadap dokter, pemenuhan kebutuhan pasien, dll. Secara keseluruhan perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

memiliki tingkat perhatian akan perawatan pada pasien yang termasuk kedalam kategori sangat tinggi. Itu menunjukkan bahwa kelayakan perawat dalam merawat pasien yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Ringkasan tanggapan responden mengenai pelayanan perawat secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 69 Item Pertanyaan “Pelayanan yang teratur oleh perawat setiap hari (pemeriksaan nadi, suhu tubuh, dan sejenisnya)”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	92	33,6
2	Setuju	147	53,6
3	Cukup	35	12,8
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.69 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pelayanan yang teratur oleh perawat setiap hari (pemeriksaan nadi, suhu tubuh, dan sejenisnya)” adalah sebanyak 33,6% atau 92 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 53,6% atau 147 pasien menilai setuju, 12,8% atau 35 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Pengakuan akan kemahiran keterampilan yang dimiliki sebagai perawat pelaksana merupakan bentuk pembuktian diri yang paling penting dalam profesi perawat. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang teratur oleh perawat setiap hari (pemeriksaan nadi, suhu tubuh, dan sejenisnya) karena mayoritas dari pasien menjawab setuju.

Tabel 4. 70 Item Pertanyaan “Tanggapan perawat yang cepat atas keluhan pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	82	29,9
2	Setuju	147	53,6
3	Cukup	43	15,7
4	Tidak Setuju	2	0,7
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.70 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Tanggapan perawat yang cepat atas keluhan pasien” adalah sebanyak 29,9% atau 82 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 53,6% atau 147 pasien menilai setuju, 15,7% atau 43 pasien menilai cukup, 0,7% atau 2 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merespon dengan cepat

berkaitan dengan hal keluhan dan masukan dari pasien. Hal tersebut merupakan hal yang penting di perhatikan untuk kesembuhan pasien.

Tabel 4. 71 Item Pertanyaan “Perawat yang sungguh – sungguh dalam melayani kebutuhan pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	85	31,0
2	Setuju	143	52,2
3	Cukup	46	16,8
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.71 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat yang sungguh – sungguh dalam melayani kebutuhan pasien” adalah sebanyak 31,0% atau 85 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 52,2% atau 143 pasien menilai setuju, 16,8% atau 46 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sungguh – sungguh dalam melayani kebutuhan pasien. Hal tersebut merupakan hal yang penting di perhatikan untuk kesembuhan pasien.

Tabel 4. 72 Item Pertanyaan “Perawat yang terampil dalam melayani pasien (menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain)”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	86	31,4
2	Setuju	145	52,9
3	Cukup	41	15,0
4	Tidak Setuju	2	0,7
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.72 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat yang terampil dalam melayani pasien (menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain)” adalah sebanyak 31,4% atau 86 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 52,9% atau 145 pasien menilai setuju, 15,0% atau 41 pasien menilai cukup, 0,7% atau 2 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Tindakan pemasangan infus merupakan tindakan invasif untuk menginsersikan suatu alat yang ditempatkan di pembuluh darah. Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung terampil dalam melayani pasien (menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain) pasien. Hal tersebut merupakan hal yang penting di perhatikan untuk kesembuhan pasien.

Tabel 4. 73 Item Pertanyaan “Sikap perawat yang ramah terhadap keluarga pasien dan pengunjung/tamu pasien”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	97	35,4
2	Setuju	135	49,3
3	Cukup	41	15,0
4	Tidak Setuju	1	0,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.73 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Sikap perawat yang ramah terhadap keluarga pasien dan pengunjung/tamu pasien” adalah sebanyak 35,4% atau 97 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 49,3% atau 135 pasien menilai setuju, 15,0% atau 41 pasien menilai cukup, 0,4% atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk dapat menangani kesembuhan pasien, perawat dituntut sabar agar mendapatkan hasil yang maksimal. Sikap keramahan merupakan penilaian awal terhadap kesiapan perawat dalam aktivitasnya merawat pasien yang ada. Hal tersebut dapat mengindikasikan manajemen rumah sakit yang baik atau tidaknya karena berkaitan dengan perilaku yang ditunjukkan oleh perawat, karena

perawat merupakan salah satu agen dari rumah sakit yang intensif bertemu dengan pasien.

Tabel 4.74 Item Pertanyaan “Perawat menjelaskan dengan baik obat yang diberikan dan cara meminumnya”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	84	30,7
2	Setuju	136	49,6
3	Cukup	51	18,6
4	Tidak Setuju	3	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.74 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perawat menjelaskan dengan baik obat yang diberikan dan cara meminumnya” adalah sebanyak 30,7% atau 84 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 49,6% atau 136 pasien menilai setuju, 18,6% atau 51 pasien menilai cukup, 1,1% atau 3 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat menjelaskan dengan baik obat yang diberikan dan cara meminumnya untuk kesembuhan pasien. Salah satu parameter penilaian terhadap kepuasan pasien adalah tingkat pelayanan yang ditunjukkan oleh rumah sakit. Dalam hal ini, perawat merupakan agen yang intensitasnya sering dalam menangani pasien, sehingga diperlukan perawat yang bisa

menjelaskan dengan baik obat yang diberikan berikut cara meminumnya oleh pasien yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

4.4.1.4 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pasien Aspek Pelayanan Makanan Pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Aspek Pelayanan Makanan Pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 6
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 6 \times 274 = 8220$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 6 \times 274 = 1644$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $8220 - 1644 = 6576$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $6576 : 5 = 1315,2 \approx 1315$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel Xi dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel Xi untuk mencari skor kuesioner Xi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Aspek Pelayanan Makanan Pasien dapat dilihat pada tabel 4.75

**Tabel 4.75 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan
Pelayanan Makanan Pasien**

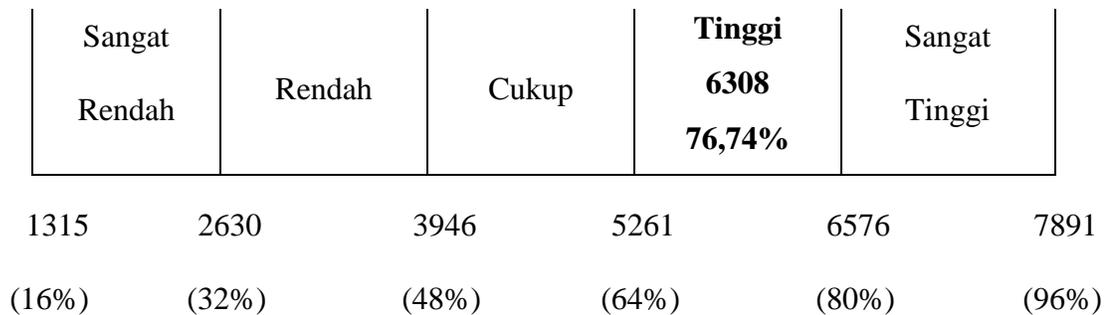
No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Makanan dan minuman yang bervariasi	1	9	102	134	28
2	Cara penyajian makanan yang menarik	1	12,5	107	128	27
3	Waktu yang tepat dalam menghidangkan makanan	2	5	65	167	35
4	Tempat makan yang layak pada saat dihidangkan (piring, sendok)	0	2	62	166	44
5	Makanan yang bersih saat dihidangkan	0	1	49	168	56
6	Sikap dan perilaku yang ramah oleh petugas dalam menghidangkan makanan	1	1	57	161	54

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
	Jumlah	5	30,5	442	924	244
	X	5	61	1326	3696	1220
	Total	6308				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai Xi dibagi dengan skor maksimal = $6308 / 8220 = 0,7674$
 $\approx 76,74\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Aspek Pelayanan Makanan Pasien dapat dilihat pada Gambar 4.15



Gambar 4.15 Daerah Kontinum Aspek Pelayanan Makanan Pasien

Berdasarkan Gambar 4.15 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan Aspek Pelayanan Makanan Pasien tinggi. Aspek Pelayanan Makanan Pasien merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas makanan yang menunjang untuk kesembuhan pasien. Secara keseluruhan petugas makanan pada Rumah Sakit Muhammadiyah

Bandung memiliki perhatian tinggi masalah makanan yang disajikan kepada pasien dan termasuk kedalam kategori tinggi.

Ringkasan tanggapan responden mengenai pelayanan makanan pasien secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4.76 Item Pertanyaan “Makanan dan minuman yang bervariasi”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	28	10,2
2	Setuju	134	48,9
3	Cukup	102	37,2
4	Tidak Setuju	9	3,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.76 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Makanan dan minuman yang bervariasi” adalah sebanyak 10,2% atau 28 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 48,9% atau 134 pasien menilai setuju, 37,2% atau 102 pasien menilai cukup, 3,3% atau 9 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju. Dapat disimpulkan bahwa makanan dan minuman pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang bervariasi. Makanan dan minuman merupakan hal pokok dalam pemenuhan kebutuhan pasien karena berkaitan dengan proses penyembuhan pasien. Hal tersebut dapat

mengindikasikan dalam penilaian tingkat kesembuhan pasien melalui makanan yang diberikan bervariasi dan bergizi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Tabel 4.77 Item Pertanyaan “Cara penyajian makanan yang menarik”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	27	9,8
2	Setuju	128	46,5
3	Cukup	107	38,8
4	Tidak Setuju	12,5	4,5
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.77 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Cara penyajian makanan yang menarik” adalah sebanyak 9,8% atau 27 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 46,5% atau 128 pasien menilai setuju, 38,8% atau 107 pasien menilai cukup, 4,5% atau 12,5 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa cara penyajian makanan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang menarik. Penyajian makanan yang menarik adalah nilai tambah dari penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Berkaitan hal tersebut penyajian makanan yang menarik secara tidak langsung dapat memberikan nafsu makan terhadap pasien agar makanannya dapat di konsumsi dengan sempurna.

**Tabel 4.78 Item Pertanyaan “Waktu yang tepat dalam
menghidangkan makanan”**

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	35	12,8
2	Setuju	167	60,9
3	Cukup	65	23,7
4	Tidak Setuju	5	1,8
5	Sangat Tidak Setuju	2	0,7
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.78 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Waktu yang tepat dalam menghidangkan makanan” adalah sebanyak 12,8% atau 35 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 60,9% atau 60,9 pasien menilai setuju, 23,7% atau 65 pasien menilai cukup, 1,8% atau 5 pasien menilai tidak setuju, dan 0,7% atau 2 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa waktu dalam menghidangkan makanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang tepat kepada pasien. Waktu menghidangkan makanan merupakan salah satu ketepatan pelayanan rumah sakit yang memadai karena berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan pasien untuk mengkonsumsi makanan untuk proses penyembuhan pasien.

Tabel 4.79 Item Pertanyaan “Tempat makan yang layak pada saat dihidangkan (piring, sendok)”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	44	16,1
2	Setuju	166	60,6
3	Cukup	62	22,6
4	Tidak Setuju	2	0,7
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.79 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Tempat makan yang layak pada saat dihidangkan (piring, sendok)” adalah sebanyak 16,1% atau 44 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 60,6% atau 166 pasien menilai setuju, 22,6% atau 62 pasien menilai cukup, 0,7% atau 2 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Sudah menyediakan tempat makan yang layak pada saat dihidangkan (piring, sendok). Kebersihan merupakan hal terpenting dalam penyajian makanan, pasien yang ada rumah sakit merupakan orang yang membutuhkan pelayanan yang higienis. Berkaitan hal tersebut salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam menyediakan makanan yang higienis.

Tabel 4.80 Item Pertanyaan “Makanan yang bersih saat dihidangkan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	56	20,4
2	Setuju	168	61,3
3	Cukup	49	17,9
4	Tidak Setuju	1	0,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.80 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Makanan yang bersih saat dihidangkan” adalah sebanyak 20,4% atau 56 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 61,3% atau 168 pasien menilai setuju, 17,9% atau 49 pasien menilai cukup, 0,4% atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Sudah menyediakan makanan yang bersih saat dihidangkan. Kebersihan makanan merupakan hal terpenting dalam penyajian makanan, pasien yang ada rumah sakit merupakan orang yang membutuhkan pelayanan yang higienis. Berkaitan hal tersebut salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam menyediakan makanan yang higienis.

Tabel 4.81 Item Pertanyaan “Sikap dan perilaku yang ramah oleh petugas dalam menghidangkan makanan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	54	19,7
2	Setuju	161	58,8
3	Cukup	57	20,8
4	Tidak Setuju	1	0,4
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.81 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Sikap dan perilaku yang ramah oleh petugas dalam menghidangkan makanan” adalah sebanyak 19,7% atau 54 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 58,8% atau 161 pasien menilai setuju, 20,8% atau 57 pasien menilai cukup, 0,4% atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4 % atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa petugas pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung ramah dalam menghidangkan makanan. Untuk dapat menangani kesembuhan pasien, dokter dituntut ramah agar mendapatkan hasil yang maksimal.

4.4.1.5 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pasien Aspek Sarana Medis dan Obat-Obatan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Aspek Sarana Medis dan Obat- Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 7
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 7 \times 274 = 9590$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 7 \times 274 = 1918$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $9590 - 1918 = 7672$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $7672 : 5 = 1534,4 \approx 1534$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel Xi dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel Xi untuk mencari skor kuesioner Xi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sesnsus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Aspek Sarana Medis dan Obat-Obatan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4.82 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Sarana Medis dan Obat-Obatan

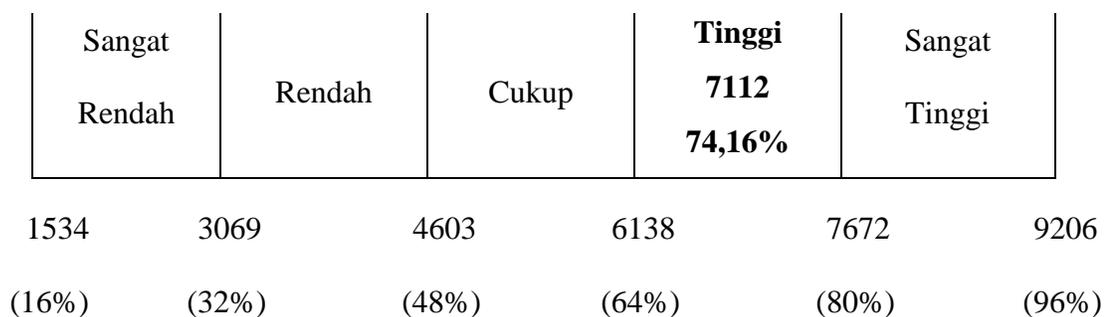
No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Ketersediaan obat-obatan yang lengkap di apotek RS	0	3	94	142	35
2	Pelayanan yang ramah oleh petugas apotek RS	0	0	113	138	23
3	Waktu pelayanan yang cepat di apotek RS	2	9	126	110	27
4	Kelengkapan peralatan medis sehingga tak perlu dikirim ke RS lain untuk pemakaian suatu alat	2	7	98	133	34
5	Laboratorium RS yang lengkap	1	10	85	142	36
6	Sikap dan perilaku petugas yang ramah pada fasilitas penunjang medis	0	0	90	136	48

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
7	Waktu yang cepat dalam mendapatkan kepastian hasil dari penunjang medis	1	6	106	124	37
Jumlah		6	35	712	925	240
X		6	70	2136	3700	1200
Total		7112				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai Xi dibagi dengan skor maksimal = $7112 / 9590 = 0,7416$
 $\approx 74,16\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Aspek Sarana Medis dan Obat-Obatan dapat dilihat pada Gambar 4.16



Gambar 4.16 Daerah Kontinum Aspek Sarana Medis dan Obat-Obatan

Berdasarkan Gambar 4.16 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan Aspek Sarana Medis dan Obat-Obatan tinggi. Aspek sarana medis dan obat-obatan merupakan kesediaan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam penyediaan

sarana medis yang lengkap dan obat-obatan yang layak. Secara keseluruhan manajemen pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki perhatian terhadap penyediaan sarana medis dan obat-obatan yang termasuk kedalam kategori tinggi.

Ringkasan tanggapan responden mengenai sarana medis dan obat-obatan secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4.83 Item Pertanyaan “Ketersediaan obat-obatan yang lengkap di apotek RS”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	35	12,8
2	Setuju	142	51,8
3	Cukup	94	34,3
4	Tidak Setuju	3	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.83 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Ketersediaan obat-obatan yang lengkap di apotek RS” adalah sebanyak 12,8% atau 35 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 51,8% atau 142 pasien menilai setuju, 34,3% atau 94 pasien menilai cukup, 1,1% atau 3 pasien menilai tidak setuju, dan 0 % atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan obat-obatan yang lengkap di apotek pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Tabel 4.84 Item Pertanyaan “Pelayanan yang ramah oleh petugas apotek RS”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	23	8,4
2	Setuju	138	50,4
3	Cukup	113	41,2
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.84 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pelayanan yang ramah oleh petugas apotek RS” adalah sebanyak 8,4% atau 23 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 50,4% atau 138 pasien menilai setuju, 41,2% atau 113 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ramah oleh petugas apotek pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Pelayanan yang ramah merupakan aspek yang terpenting karena berkaitan langsung dengan pasien atau keluarga pasien. Sehingga manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung perlu memperhatikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Tabel 4.85 Item Pertanyaan “Waktu pelayanan yang cepat di apotek RS”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	27	9,9
2	Setuju	110	40,1
3	Cukup	126	46,0
4	Tidak Setuju	9	3,3
5	Sangat Tidak Setuju	2	0,7
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.85 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Waktu pelayanan yang cepat di apotek RS” adalah sebanyak 9,9% atau 27 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 40,1% atau 110 pasien menilai setuju, 46,0% atau 126 pasien menilai cukup, 3,3% atau 9 pasien menilai tidak setuju, dan 0,7% atau 2 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian cukup, dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan yang cepat di apotek pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung masih perlu ditingkatkan. Pelayanan utama di rumah sakit, merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Waktu pelayanan efisiensi merupakan hal yang dibutuhkan pasien untuk penanganan kondisi pasien yang terbaik. Sehingga manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung perlu memperhatikan berkaitan dengan efisiensi dari waktu pelayanan yang cepat pada apotik RS.

Tabel 4.86 Item Pertanyaan “Kelengkapan peralatan medis sehingga tak perlu dikirim ke RS lain untuk pemakaian suatu alat”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	34	12,4
2	Setuju	133	48,5
3	Cukup	98	35,8
4	Tidak Setuju	7	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	2	0,7
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.86 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kelengkapan peralatan medis sehingga tak perlu dikirim ke RS lain untuk pemakaian suatu alat” adalah sebanyak 12,4% atau 34 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 48,5% atau 133 pasien menilai setuju, 35,8% atau 98 pasien menilai cukup, 2,6% atau 7 pasien menilai tidak setuju, dan 0,7% atau 2 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan peralatan medis pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah lengkap sehingga tak perlu dikirim ke RS lain untuk pemakaian suatu alat. Kelengkapan peralatan medis merupakan sarana penunjang keberlangsungan penyembuhan pasien. Rumah sakit yang baik adalah rumah sakit yang mempunyai peralatan penunjang medis yang lengkap sehingga pihak rumah sakit tidak perlu mengirim pasien ke rumah sakit lain yang dapat memperlama penanganan pasien.

Tabel 4.87 Item Pertanyaan “Laboratorium RS yang lengkap”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	36	13,1
2	Setuju	142	51,8
3	Cukup	85	31,0
4	Tidak Setuju	10	3,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.87 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Laboratorium RS yang lengkap” adalah sebanyak 13,1% atau 36 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 51,8% atau 142 pasien menilai setuju, 31,0% atau 85 pasien menilai cukup, 3,6% atau 10 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa Laboratorium pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah lengkap. Laboratorium rumah sakit merupakan sarana penunjang keberlangsungan penyembuhan pasien. Rumah sakit yang baik adalah rumah sakit yang mempunyai peralatan penunjang medis yang lengkap sehingga pihak rumah sakit tidak perlu mengirim pasien ke rumah sakit lain yang dapat memperlama penanganan pasien.

Tabel 4.88 Item Pertanyaan “Sikap dan perilaku petugas yang ramah pada fasilitas penunjang medis”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	48	17,5
2	Setuju	136	49,6
3	Cukup	90	32,8
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.88 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Sikap dan perilaku petugas yang ramah pada fasilitas penunjang medis” adalah sebanyak 17,5% atau 48 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 49,6% atau 136 pasien menilai setuju, 32,8% atau 90 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa sikap dan perilaku petugas pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang ramah pada fasilitas penunjang medis. Untuk dapat menangani kesembuhan pasien, petugas dituntut ramah agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Tabel 4.89 Item Pertanyaan “Waktu yang cepat dalam mendapatkan kepastian hasil dari penunjang medis”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	37	13,5
2	Setuju	124	45,3
3	Cukup	106	38,7
4	Tidak Setuju	6	2,2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.89 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Waktu yang cepat dalam mendapatkan kepastian hasil dari penunjang medis” adalah sebanyak 13,5% atau 37 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 45,3% atau 124 pasien menilai setuju, 38,7% atau 106 pasien menilai cukup, 2,2% atau 6 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4 % atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa waktu yang cepat dalam mendapatkan kepastian hasil dari penunjang medis. Kecepatan dan keakuratan dalam mendapatkan keputusan hasil pasien merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh manajemen, karena berkaitan dengan kepuasan pasien akan pelayanan dan penanganan pasien yang terbaik.

4.4.1.6 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pasien Aspek Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Aspek Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 8
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 8 \times 274 = 10960$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 8 \times 274 = 2192$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $10960 - 2192 = 8768$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $8768 : 5 = 1753,6 \approx 1754$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sensus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan aspek kondisi fasilitas RS (fisik RS) dapat dilihat pada tabel 4.90

Tabel 4.90 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan

Aspek Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS)

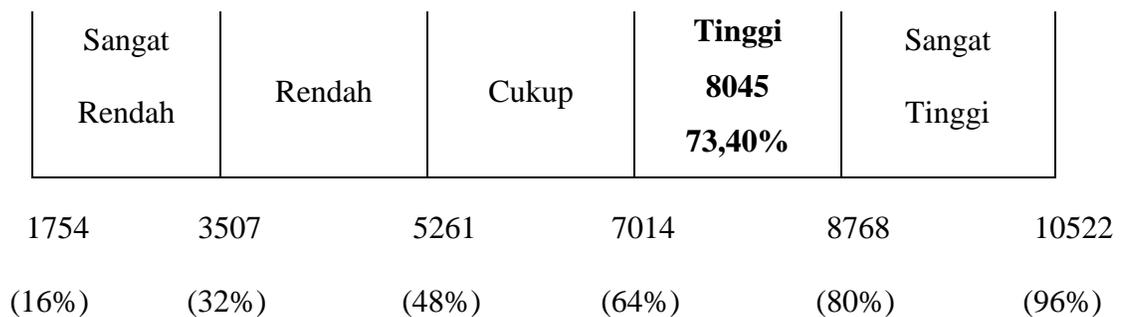
No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Letak RS yang terjangkau (Lokasi yang strategis)	0	4	54	159	57
2	Keadaan halaman yang bersih di lingkungan RS	0	16	139	96	23
3	Kebersihan dan kerapian gedung, koridor, dan bangsal RS	0	8	128	112	26
4	Keamanan pasien dan pengunjung RS	0	5	103	133	33
5	Penerangan lampu yang memadai pada bangsal dan halaman RS di waktu malam	0	2	100	140	32
6	Tempat parkir kendaraan yang memadai di RS	20	75	109	53	17

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
7	Ceramah keagamaan yang diputar menyejukan hati	1	10	61	138	64
8	Kenyamanan masjid sebagai tempat beribadah	1	1	50	145	77
Jumlah		22	121	744	976	329
X		22	242	2232	3904	1645
Total		8045				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai Xi dibagi dengan skor maksimal = $8045 / 10960 = 0,7340 \approx 73,40\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Aspek Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS) dapat dilihat pada Gambar 4.17



Gambar 4.17 Daerah Kontinum Aspek Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS)

Berdasarkan Gambar 4.17 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan Dimensi Aspek Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS) tinggi. Aspek Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS) merupakan sarana prasarana penunjang adanya fasilitas dari rumah sakit. Secara keseluruhan manajemen pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki perhatian tinggi terhadap sarana prasarana rumah sakit.

Ringkasan tanggapan responden mengenai Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS) secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4.91 Item Pertanyaan “Letak RS yang terjangkau (Lokasi yang strategis)”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	57	20,8
2	Setuju	159	58,0
3	Cukup	54	19,7
4	Tidak Setuju	4	1,5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.91 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Letak RS yang terjangkau (Lokasi yang strategis)” adalah sebanyak 20,8% atau 57 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 58,0% atau 159 pasien menilai setuju, 19,7% atau 54 pasien menilai cukup, 1,5% atau 4 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau 0 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa letak dari Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang terjangkau (lokasi yang strategis). Lokasi yang strategis merupakan suatu nilai tambah pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, Sehingga pasien dapat dengan mudah melakukan mobilitasnya.

Tabel 4.92 Item Pertanyaan “Keadaan halaman yang bersih di lingkungan RS”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	23	8,4
2	Setuju	96	35,0
3	Cukup	139	50,7
4	Tidak Setuju	16	5,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.92 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Keadaan halaman yang bersih di lingkungan RS” adalah sebanyak 8,4% atau 23 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 50,4% atau 138 pasien menilai setuju, 41,2% atau 113 pasien menilai cukup, 0% atau tidak ada pasien yang menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaians cukup, dapat disimpulkan bahwa keadaan halaman pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam keadaan cukup bersih. Manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung harus meningkatkan kebersihan terhadap kondisi baik ruangan dan halaman pada rumah sakit.

Tabel 4.93 Item Pertanyaan “Kebersihan dan kerapian gedung, koridor, dan bangsal RS”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	26	9,5
2	Setuju	112	40,9
3	Cukup	128	46,7
4	Tidak Setuju	8	2,9
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.93 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kebersihan dan kerapian gedung, koridor, dan bangsal RS” adalah sebanyak 9,5% atau 26 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 40,9% atau 112 pasien menilai setuju, 46,7% atau 128 pasien menilai cukup, 2,9% atau 8 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian cukup, dapat disimpulkan bahwa keadaan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung masih kurang, hal ini disebabkan saat ini Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sedang renovasi. Manajemen rumah sakit harus meningkatkan kebersihan terhadap kondisi baik ruangan dan halaman pada rumah sakit.

Tabel 4.94 Item Pertanyaan “Keamanan pasien dan pengunjung RS”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	33	12,0
2	Setuju	133	48,5
3	Cukup	103	37,6
4	Tidak Setuju	5	1,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.94 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Keamanan pasien dan pengunjung RS” adalah sebanyak 12,0% atau 33 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 48,5% atau 133 pasien menilai setuju, 37,6% atau 103pasien menilai cukup, 1,8% atau 5 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa keamanan pasien dan pengunjung Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang layak. Tingkat kewanan dari rumah sakit merupakan tolak ukur kenyamanan dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Hal tersebut perlu diperhatikan karena berkaitan dengan tingkat kepuasan dari pengunjung baik keluarga atau rekan dari pasien yang menjenguk.

Tabel 4.95 Item Pertanyaan “Penerangan lampu yang memadai pada bangsal dan halaman RS di waktu malam”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	32	11,7
2	Setuju	140	51,1
3	Cukup	100	36,5
4	Tidak Setuju	2	0,7
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.95 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penerangan lampu yang memadai pada bangsal dan halaman RS di waktu malam” adalah sebanyak 11,7% atau 32 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 51,1% atau 140 pasien menilai setuju, 36,5% atau 100 pasien menilai cukup, 0,7% atau 2 pasien menilai tidak setuju, dan 0 % atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa penerangan lampu pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang memadai pada bangsal dan halaman RS di waktu malam. Penerangan lampu pada rumah sakit merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam menjaga keindahan lokasi gedung.

Tabel 4.96 Item Pertanyaan “Tempat parkir kendaraan yang memadai di RS”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	17	6,2
2	Setuju	53	19,3
3	Cukup	109	39,8
4	Tidak Setuju	75	27,4
5	Sangat Tidak Setuju	20	7,3
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.96 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Tempat parkir kendaraan yang memadai di RS” adalah sebanyak 6,2% atau 17 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 19,3% atau 53 pasien menilai setuju, 39,8% atau 109 pasien menilai cukup, 27,4% atau 75 pasien menilai tidak setuju, dan 7,3% atau 20 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian cukup, dapat disimpulkan bahwa tempat parkir kendaraan cukup memadai pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung perlu memperhatikan masalah tempat parkir, karena hal tersebut berkaitan dengan tingkat penilaian awal terhadap rumah sakit. Hal itu mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan baik pasien, keluarga pasien, maupun rekan pasien dapat meningkat.

**Tabel 4.97 Item Pertanyaan “Ceramah keagamaan yang diputar
menyejukan hati”**

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	64	23,4
2	Setuju	138	50,4
3	Cukup	61	22,3
4	Tidak Setuju	10	3,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.97 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Ceramah keagamaan yang diputar menyejukan hati” adalah sebanyak 23,4% atau 64 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 50,4% atau 138 pasien menilai setuju, 22,3% atau 61 pasien menilai cukup, 3,6% atau 10 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4 % atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa ceramah keagamaan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Banudng yang diputar menyejukan hati. Penyiaran media ceramah islam melalui speaker dapat menyatukan persepsi komunitas umat Islam dengan menerima pesan-pesan yang disampaikan secara bersama-sama dan seragam. Sehingga dapat memberikan ilmu pengetahuan lebih mengenai materi keagamaan yang di putar.

Tabel 4.98 Item Pertanyaan “Kenyamanan masjid sebagai tempat beibadah”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	77	28,1
2	Setuju	145	52,9
3	Cukup	50	18,2
4	Tidak Setuju	1	0,4
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.98 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kenyamanan masjid sebagai tempat beribadah” adalah sebanyak 28,1% atau 77 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 52,9% atau 145 pasien menilai setuju, 18,2% atau 50 pasien menilai cukup, 0,4 % atau 1 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4 % atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa Rumah sakit Muhammadiyah Bandung menyediakan kenyamanan masjid sebagai tempat beribadah. Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan salah satu rumah sakit Islam yang ada di Bandung. Kenyamanan masjid pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan hal yang perlu diperhatikan manajemen rumah sakit karena berkaitan dengan visi dan misi RS yang islami.

4.4.1.7 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pasien Aspek Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Aspek Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 5
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 5 \times 274 = 6850$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 5 \times 274 = 1370$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $6850 - 1370 = 5480$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $5480 : 5 = 1096$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sensus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Aspek Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4.99 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Aspek Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Kebersihan dan kerapian ruang perawatan	1	5	113	123	32
2	Penerangan lampu yang memadai pada ruang perawatan	0	4	101	134	35
3	Kelengkapan perabot ruang perawatan	4	16	115	113	26
4	Ruang perawatan bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk)	3	26	122	93	30
5	Perlengkapan ibadah yang memadai	0	19	84	126	45
Jumlah		8	70	535	589	168
X		8	140	1605	2356	840
Total		4949				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai Xi dibagi dengan skor maksimal = $4949 / 6850 = 0,7225$
 $\approx 72,25\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Aspek Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan dapat dilihat pada Gambar 4.18

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi 4949 72,25%	Sangat Tinggi	
1096	2192	3288	4384	5480	6576
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.18 Daerah Kontinum Aspek Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan

Berdasarkan Gambar 4.18 dapat disimpulkan bahwa Aspek Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan tinggi. Aspek Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan merupakan kesediaan rumah sakit dalam menyediakan fasilitas rumah sakit yang baik. Secara keseluruhan manajemen pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki perhatian tinggi terhadap menyediakan kondisi fasilitas ruang perawatan yang layak.

Ringkasan tanggapan responden mengenai kondisi fasilitas ruang perawatan secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4.100 Item Pertanyaan “Kebersihan dan kerapian ruang perawatan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	32	11,7
2	Setuju	123	44,9
3	Cukup	113	41,2
4	Tidak Setuju	5	1,8
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.100 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kebersihan dan kerapian ruang perawatan” adalah sebanyak 11,7% atau 32 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 44,9% atau 123 pasien menilai setuju, 41,2% atau 113 pasien menilai cukup, 1,8% atau 5 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa kebersihan dan kerapian ruang perawatan Rumah sakit Muhammadiyah Bandung sudah layak. Kebersihan dan kerapian ruang perawatan merupakan hal terpenting dalam rumah sakit. Berkaitan hal tersebut salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam mempertahankan kebersihan.

Tabel 4.101 Item Pertanyaan “Penerangan lampu yang memadai pada ruang perawatan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	35	12,8
2	Setuju	134	48,9
3	Cukup	101	36,9
4	Tidak Setuju	4	1,5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.101 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penerangan lampu yang memadai pada ruang perawatan” adalah sebanyak 12,8% atau 35 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 48,9% atau 134 pasien menilai setuju, 36,9% atau 101 pasien menilai cukup, 1,5% atau 4 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa penerangan lampu yang memadai pada ruang perawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Penerangan lampu pada rumah sakit merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam menjaga keindahan ruang perawatan rumah sakit.

Tabel 4.102 Item Pertanyaan “Kelengkapan perabot ruang perawatan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	26	9,5
2	Setuju	113	41,2
3	Cukup	115	42,0
4	Tidak Setuju	16	5,8
5	Sangat Tidak Setuju	4	1,5
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.102 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kelengkapan perabot ruang perawatan” adalah sebanyak 9,5% atau 26 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 41,2% atau 113 pasien menilai setuju, 42,0% atau 115 pasien menilai cukup, 5,8% atau 16 pasien menilai tidak setuju, dan 1,5% atau 4 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian cukup, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan perabot ruang perawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung baik namun perlu ditingkatkan lagi. Kelengkapan perabot ruang perawatan merupakan nilai tambah dari rumah sakit agar terlihat nyaman, sehingga meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Tabel 4.103 Item Pertanyaan “Ruang perawatan bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk)”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	30	10,9
2	Setuju	93	33,9
3	Cukup	122	44,5
4	Tidak Setuju	26	9,5
5	Sangat Tidak Setuju	3	1,1
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.103 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Ruang perawatan bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk)” adalah sebanyak 10,9% atau 30 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 33,9% atau 93 pasien menilai setuju, 44,5% atau 122 pasien menilai cukup, 9,5% atau 26 pasien menilai tidak setuju, dan 1,1% atau 3 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian cukup, dapat disimpulkan bahwa Ruang perawatan pada Rumah Sakit Muhammdiyah Bandung masih terdapat serangga (semut, lalat, nyamuk). Manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung perlu memperhatikan berkaitan dengan pelayanan kondisi ruangan agar terhindar dari serangga.

Tabel 4.104 Item Pertanyaan “Perlengkapan ibadah yang memadai”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	45	16,4
2	Setuju	126	46,0
3	Cukup	84	30,7
4	Tidak Setuju	19	6,9
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.104 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perlengkapan ibadah yang memadai” adalah sebanyak 16,4% atau 45 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 46,0% atau 126 pasien menilai setuju, 30,7% atau 84 pasien menilai cukup, 6,9% atau 19 pasien menilai tidak setuju, dan 0% atau tidak ada pasien yang menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa perlengkapan ibadah pada Rumah Sakit Muhammadiyah yang memadai. Perlengkapan ibadah merupakan sarana penunjang bagi pasien, karena Rumah Sakit Muhammadiyah yang mempunyai visi misi islami sehingga perlu menyediakan sarana ibadah yang layak.

4.4.1.8 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pasien Aspek Pelayanan Administrasi

Keluar RS pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Tingkat penilaian responden Aspek Pelayanan Administrasi Keluar RS pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat dalam bentuk tinjauan kontinum secara keseluruhan melalui proses perhitungan dari analisis terhadap tanggapan dari pernyataan kuesioner yang meliputi:

1. Jumlah item pertanyaan : 5
2. Jumlah responden : 274
3. Skol maksimal : skor tertinggi X jumlah item X jumlah responden
 $5 \times 5 \times 274 = 6850$
4. Skor minimal : skor terendah X jumlah item X jumlah responden
 $1 \times 5 \times 274 = 1370$
5. Jenjang : skor maksimal – skor minimal
 $6850 - 1370 = 5480$
6. Interval antar kelas : jenjang dibagi interval
 $5480 : 5 = 1096$

Selanjutnya peneliti membandingkan jumlah skor hasil kuesioner atau angket untuk variabel X_i dengan menjumlahkan skor kriterium pada variabel X_i untuk mencari skor kuesioner X_i dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + \dots + X_{274}$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_{274}$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

$\sum X_i$ = Jumlah hasil sensus sebanyak 274 responden

Hasil penjumlahan kuesioner untuk tanggapan responden mengenai pertanyaan Aspek Pelayanan Administrasi Keluar RS dapat dilihat pada tabel 4.105

**Tabel 4.105 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan
Pelayanan Administrasi Keluar RS**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan menyulitkan	2	12	122	106	32
2	Peraturan keuangan yang mudah dipahami sebelum masuk ruang perawatan	2	10	117	117	28
3	Cara pembayaran biaya perawatan yang mudah selama dirawat	1	10	112	127	24
4	Penyelesaian administrasi yang cepat menjelang pulang	7	19	121	102	25
5	Sikap dan perilaku petugas administrasi yang ramah menjelang pulang	1	5	115	122	31
Jumlah		13	56	587	574	140
X		13	112	1761	2296	700
Total		4882				

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Maka diperoleh nilai Xi dibagi dengan skor maksimal = $4882 / 6850 = 0,7127$
 $\approx 71,27\%$

Secara kontinum, penilaian Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tentang Aspek Pelayanan Administrasi Keluar RS dapat dilihat pada Gambar 4.19

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi 4882 71,27%	Sangat Tinggi	
1096	2192	3288	4384	5480	6576
(16%)	(32%)	(48%)	(64%)	(80%)	(96%)

Gambar 4.19 Daerah Kontinum Aspek Pelayanan Administrasi Keluar RS

Berdasarkan Gambar 4.19 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan Aspek Pelayanan Administrasi Keluar RS tinggi. Aspek Pelayanan Administrasi Keluar RS merupakan pelayanan yang secara langsung melibatkan pasien dalam hal pembayaran rawat inapnya. Secara keseluruhan manajemen pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki pelayanan administrasi keluar rumah sakit yang baik.

Ringkasan tanggapan responden mengenai pelayanan administrasi keluar RS secara keseluruhan tersebut dapat diuraikan penjelasannya dalam bentuk tabel tunggal distribusi frekuensi jawaban seperti yang tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4.106 Item Pertanyaan “Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan menyulitkan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	32	11,7
2	Setuju	106	38,7
3	Cukup	122	44,5
4	Tidak Setuju	12	4,4
5	Sangat Tidak Setuju	2	0,7
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.106 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan menyulitkan” adalah sebanyak 11,7% atau 32 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 38,7% atau 106 pasien menilai setuju, 44,5% atau 122 pasien menilai cukup, 4,4% atau 12 pasien menilai tidak setuju, dan 0,7% atau 2 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian cukup, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung cukup berbelit-belit dan menyulitkan. Manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah perlu memperhatikan kembali mengenai pelayanan administrasi, sehingga pasien tidak merasa berbelit belit dalam pembayarannya. Berkaitan dengan SOP bagian keuangan yaitu permasalahan dan ketidaksesuaian ditangani dengan cepat dan tuntas, agar semakin berkurangnya masalah akibat buruknya komunikasi atau koordinasi secara individu. Sehingga dengan adanya SOP mengenai keuangan tersebut

meminimalisakan pelayanan administrasi di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang tidak berbelit-belit.

Tabel 4.107 Item Pertanyaan “Peraturan keuangan yang mudah dipahami sebelum masuk ruang perawatan”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	28	10,2
2	Setuju	117	42,7
3	Cukup	117	42,7
4	Tidak Setuju	10	3,6
5	Sangat Tidak Setuju	2	0,7
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.107 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Peraturan keuangan yang mudah dipahami sebelum masuk ruang perawatan” adalah sebanyak 10,2% atau 28 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 42,7% atau 117 pasien menilai setuju, 42,7% atau 117 pasien menilai cukup, 3,6% atau 10 pasien menilai tidak setuju, dan 0,7% atau 2 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju dan cukup, dapat disimpulkan bahwa peraturan keuangan yang mudah dipahami pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sebelum masuk ruang perawatan. Berkaitan dengan SOP bagian keuangan, bahwa peraturan keuangan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang mengharuskan memperbaiki dan meningkatkan kinerja individu dari waktu ke waktu baik dalam hal kualitas pelayanan rumah sakit atau prosedur

pembayaran sehingga Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung lebih efisiensi dan produktifitas terhadap aktivitas operasionalnya.

Tabel 4.108 Item Pertanyaan “Cara pembayaran biaya perawatan yang mudah selama dirawat”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	24	8,8
2	Setuju	127	46,4
3	Cukup	112	40,9
4	Tidak Setuju	10	3,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.108 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Cara pembayaran biaya perawatan yang mudah selama dirawat” adalah sebanyak 8,8% atau 24 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 46,4% atau 127 pasien menilai setuju, 40,9% atau 112 pasien menilai cukup, 3,6% atau 10 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa cara pembayaran biaya perawatan yang mudah pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung selama dirawat. Berkaitan dengan SOP bagian keuangan, bahwa peraturan keuangan cara pembayaran yang mudah pasien rawat inap maupun poliklinik dengan memastikan adanya administrasi yang terstruktur sehingga pasien dalam melakukan

pembayaran selama perawatan mudah dan tepat waktu sesuai dengan standar dan pedoman yang berlaku di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Tabel 4.109 Item Pertanyaan “Penyelesaian administrasi yang cepat menjelang pulang”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	25	9,1
2	Setuju	102	37,2
3	Cukup	121	44,2
4	Tidak Setuju	19	6,9
5	Sangat Tidak Setuju	7	2,6
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.109 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penyelesaian administrasi yang cepat menjelang pulang” adalah sebanyak 9,1% atau 25 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 37,2% atau 102 pasien menilai setuju, 44,2% atau 121 pasien menilai cukup, 6,9% atau 19 pasien menilai tidak setuju, dan 2,6% atau 7 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian cukup, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian administrasi pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung cukup lama sebelum pulang. Manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah perlu memperhatikan kembali mengenai pelayanan administrasi, sehingga pasien tidak merasa berbelit belit dalam pembayarannya. Berkaitan dengan SOP bagian keuangan, bahwa peraturan keuangan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung pembayaran administrasi oleh

pasien sebelum pulang yang sudah terstruktur sehingga terdapat pada efisiensi dalam hal administrasi.

Tabel 4.110 Item Pertanyaan “Sikap dan perilaku petugas administrasi yang ramah menjelang pulang”

No	Alternatif Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	31	11,3
2	Setuju	122	44,5
3	Cukup	115	42,0
4	Tidak Setuju	5	1,8
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,4
Jumlah		274	100,00

Sumber: Responden, Data Diolah 2016

Tabel 4.110 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Sikap dan perilaku petugas administrasi yang ramah menjelang pulang” adalah sebanyak 11,3% atau 31 pasien menilai sangat setuju, sebanyak 44,5% atau 122 pasien menilai setuju, 42,0% atau 115 pasien menilai cukup, 1,8% atau 5 pasien menilai tidak setuju, dan 0,4% atau 1 pasien menilai sangat tidak setuju.

Mayoritas responden memberikan penilaian setuju, dapat disimpulkan bahwa sikap dan perilaku petugas administrasi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang ramah menjelang pulang.

4.5 Pembahasan Variabel Penelitian

4.5.2 Kepuasan pasien di RSMB

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Junaidi (2002) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan. Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Indarjati (2001) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang

diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Dalam penelitian ini peneliti menitikberatkan pada kepuasan pasien. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Prabowo, 1999). Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Tabel 4.111 menggambarkan daftar analisis kepuasan pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

**Tabel 4.111 Daftar Analisis Kepuasan Pasien pada
Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung**

No.	Keterangan	Total	Rata-rata	Min	Max	Std Dev
1	Penilaian Masuk RS	1028,57	3,7402	1	5	0,60
2	Pelayanan Dokter	1087,95	3,9562	1,8	5	0,67
3	Pelayanan Perawat	1143,15	4,1569	2,67	5	0,59
4	Pelayanann Makanan Pasien	1055,50	3,8381	2,167	5	0,55
5	Sarana Medis Dan Obat-Obatan	1019,27	3,7064	2,14	5	0,57
6	Konsisi Fasilitas Fisik RS (Fisik RS)	1010,29	3,6738	2,5	5	0,53
7	Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan	995,41	3,6197	1,8	5	0,62
8	Pelayanan Administrasi Keluar RS	978,75	3,5591	1	5	0,64

Sumber: Data Primer yang telah di Olah, 2016

Tabel 4.111 menunjukkan bahwa salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien yang didefinisikan sebagai penilaian yang dapat dijadikan tolak ukur. Berikut merupakan beberapa tolak ukur yang diukur dalam penelitian ini:

1. Penilaian Masuk RS

Dalam penilaian masuk Rumah Sakit terdapat indikator waktu pelayanan yang cepat sebelum dikirim ruang perawatan, petugas yang baik, peralatan yang lengkap di ruang IGD merupakan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi dalam pemanfaatan fasilitas ruangan yang ada di Rumah Sakit.

2. Pelayanan Dokter

Pelayanan dokter merupakan salah satu pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang komprehensif dengan pendekatan yang holistik dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang kontinyu mulai dari pelayanan koordinatif dan kolaboratif. Selain itu pelayanan dokter mengutamakan pencegahan terhadap kesehatan pada pasien.

3. Pelayanan Perawat

Pelayanan keperawatan merupakan sebuah bantuan, dan pelayanan keperawatan ini diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, adanya keterbatasan pengetahuan serta kurangnya kemampuan menuju kepada kemampuan melaksanakan kegiatan hidup sehari – hari secara mandiri. Pada hakikarnya kegiatan atau pun tindakan keperawatan bersifat membantu (*assistive in nature*). Perawat dalam hal ini membantu klien atau pasien mengatasi efek - efek dari masalah – masalah sehat maupun sakit (health illness problems) pada kehidupan sehari-harinya. Demikian yang dimaksud dengan pengertian pelayanan keperawatan.

4. Pelayanan Makanan Pasien

Pelayanan gizi rumah sakit adalah pelayanan gizi yang disesuaikan dengan keadaan pasien dan berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuhnya. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien (DEPKES, 2003). Kepuasan pelayanan makanan

RS dalam hal ini merupakan gabungan dari rasa makanan, suhu makanan, tingkat kematangan, penampilan makanan, kebersihan peralatan, penilaian petugas penyaji dan ketepatan pemberian makan

5. Sarana Medis Dan Obat-Obatan

Pelayanan Medis adalah sarana yang menyediakan pelayanan yang bersifat klinis di bidang diagnostik, dan/atau rawat inap. Fasilitas pelayanan kesehatan tersebut merupakan alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan / atau masyarakat. Selain harus tersedianya sarana medis yang memadai di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, hal itu juga harus ditunjang dengan penyediaan obat-obatan yang lengkap. Obat-obatan merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam proses penyembuhan pada pasien sehingga ini menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan dalam manajemen rumah sakit yang berguna untuk kepuasan terhadap pasien.

6. Kondisi Fasilitas Fisik RS (Fisik RS)

Fisik Rumah Sakit merupakan satu hal yang sangat penting bagi sebuah rumah sakit. Bidang fisik termasuk bangunan dan performansi ruang, tata lansekap, dan infrastruktur pendukung mulai didekati dengan indikator kenyamanan, keindahan, serta keberhasilan pada lingkungan yang kesemuanya membangun citra layanan kesehatan dikelasnya. Bangunan yang indah, fungsional, efisien dan bersih memberikan kesan yang positif bagi seluruh pengguna rumah sakit. Pada

dasarnya, fisik rumah sakit juga berhubungan langsung dengan kualitas layanan medik. Indikator keberhasilan bangunan rumah sakit dapat dilihat dari kenyamanan dalam pemanfaatannya sehingga memberikan sumbangan pada proses penyembuhan pasien dan produktivitas pelaku, prosedur-prosedur layanan medik dapat terlaksana dengan efektif dan efisien, terjaga dengan mudah kebersihannya.

7. Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan

Rumah sakit dalam kegiatannya menyediakan fasilitas yang aman, berfungsi dan supportif bagi pasien, keluarga, staf dan pengunjung. Untuk mencapai tujuan ini, fasilitas fisik, medis dan peralatan lainnya harus dikelola secara efektif. Salah satu indikator pelayanan bagi pasien yang baik adalah ruang perawatan pasien yang layak untuk di tempati.

8. Pelayanan Administrasi Keluar RS

Proses administrasi merupakan suatu kewajiban dari pasien karena sudah mendapatkan haknya dilayani dalam rumah sakit. Proses administrasi kesehatan di rumah sakit biasanya mencakup hal-hal berikut :

- a. Keuangan rumah sakit, baik dari pasien maupun buat kepentingan rumah sakit.
- b. Kepegawaian.
- c. Penerimaan pasien.
- d. Fasilitas kesehatan buat pasien.
- e. Administrasi umum, seperti ketatausahaan dan pengrasipan.

4.5.3 OCB dokter di RSMB

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 2000). Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Tabel 4.112 menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Tabel 4.112 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

No	Bidang Kesehatan	Sampel	Altruism	Conscientiousness	Sportmanship	Civic Virtue	Courtesy
1	Anak	42	3,81	3,89	3,80	3,81	3,82
2	Bedah	29	3,83	4,00	3,80	3,76	3,88
3	Ginjal	6	3,67	3,67	3,50	4,00	3,67
4	Jantung	9	4,11	4,33	4,04	4,11	4,11
5	Kandungan	14	4,14	4,14	4,29	4,29	4,00
6	Paru-Paru	10	4,50	4,35	4,37	4,40	4,35
7	Penyakit Dalam	143	3,77	3,80	3,77	3,83	3,72
8	Saraf	21	3,81	4,24	4,16	4,24	4,00
Total		274	31,64	32,42	31,72	32,43	31,55

Sumber: Data Primer yang telah di Olah, 2016

Tabel 4.112 menunjukkan bahwa dari 274 responden yang terdapat di dalam kuesioner menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dokter

pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah baik. Dimana rata-rata dari masing masing dimensi dalam OCB sebagian besar >4 itu menunjukkan bahwa pasien lebih banyak menilai setuju dan sangat setuju pada masing-masing pertanyaan. Berkaitan hasil wawancara penulis dengan beberapa narasumber di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, bahwa Dokter di RSMB sudah mempunyai prosedur tersendiri dalam pelaksanaan operasional rumah sakit. Akan tetapi berbeda dengan hasil wawancara dengan pasien, terdapat pasien yang merasa tidak puas akan pelayanan dari dokter dimana pasien menunggu terlalu lama hasil dari cek darah. Sehingga pasien terlambat dalam hal penanganan lebih lanjut kesembuhan pasien tersebut. Dapat disimpulkan dari beberapa wawancara yang telah dilakukan bahwa OCB Dokter perlu di berlakukan di lingkungan kesehatan khususnya rumah sakit, karena OCB dapat menambah kepuasan pasien dengan cara peningkatan pelayanan secara keseluruhan dari semua aspek termasuk perawat, dokter, dan manajemen rumah sakit.

Hubungan secara langsung dari Organizational Citizenship Behavior adalah kinerja yang baik yang ditunjukkan oleh Dokter diharapkan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelaksanaan dan tugas-tugas yang ditetapkan, namun lebih dari itu juga perilaku yang bersifat diluar yang sudah ditetapkan akan tetapi memberikan kontribusi positif bagi efektifitas organisasi.

Hal tersebut dapat meningkatkan rasa percaya dan hormat kepada orang disekitar sehingga mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan.

Konsep tersebut mengarahkan organisasi menjadi lebih inovatif, fleksibel, produktif, dan responsive (Joyce, 2004).

4.5.4 OCB perawat di RSMB

Menurut *Pan American Health Organization* dalam Sigit, Keliat dan Haritati menyatakan bahwa Perawat memberikan pelayanan kesehatan utama di rumah sakit, memiliki peran fundamental yang luas selama 24 jam sehari, 365 hari dalam setahun, dan memberikan dampak pada kualitas, efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan. Tabel 4.113 menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Tabel 4.113 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

No	Ruang Perawatan	Sampel	<i>Altruism</i>	<i>Conscientiousness</i>	<i>Sportmanship</i>	<i>Civic Virtue</i>	<i>Courtesy</i>
1	Arafah	64	3,62	3,97	3,79	3,59	3,55
2	Dewi Sartika	56	4,32	4,46	4,41	4,36	4,28
3	ICU	1	4,33	5,00	4,33	4,00	4,00
4	Multazam 2	32	3,60	4,09	3,82	3,84	3,63
5	Multazam 3	28	3,90	3,93	3,81	3,75	3,59
6	Multazam 4	31	3,68	4,06	3,96	3,77	3,92
7	Multazam 5	17	3,27	3,88	3,65	3,65	3,74
8	Raudhah 2	8	4,13	4,25	4,38	4,13	4,13
9	Raudhah 3	15	4,02	4,07	4,13	3,67	3,83
10	Raudhah 4	16	3,90	4,13	3,96	3,38	3,97
11	Raudhah 5	6	3,39	3,33	3,44	3,17	3,42
Total		274	42,17	4,11	3,97	3,75	3,82

*Sumber:*Data Primer yang telah di Olah, 2016

Tabel 4.113 menunjukkan bahwa dari 274 item pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah baik. Dimana rata-rata dari masing masing dimensi dalam OCB sebagian besar >4 itu menunjukkan bahwa pasien lebih banyak menilai setuju dan sangat setuju pada masing-masing pertanyaan. Berkaitan hasil wawancara penulis dengan beberapa narasumber di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, bahwa pasien hanya sebagian kecil yang merasa tidak puas akan RSMB, mengeluhkan kondisi fasilitas rumah sakit seperti toilet yang rusak, tempat parkir yang belum terorganisir dll. Akan tetapi pelayanan dari perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah baik dimana pasien merasa puas akan perawatan yang di berikan perawat, dibuktikan dengan tidak adanya keluhan/masukan selama 3 bulan terakhir terhadap kinerja dari perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Dapat disimpulkan dari beberapa wawancara yang telah dilakukan bahwa OCB perawat perlu di berlakukan di lingkungan kesehatan khususnya rumah sakit. Peran Perawat merupakan tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai dengan kedudukan dalam sistem, dimana dapat dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari profesi perawat maupun dari luar profesi keperawatan yang bersifat konstan.

Berikut peran perawat menurut Konsorsium Ilmu Kesehatan tahun 1989:

1. Pemberi asuhan keperawatan

Memperhatikan keadaan kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan melalui pemberian pelayanan keperawatan dengan menggunakan proses keperawatan, dari yang sederhana sampai dengan kompleks

2. Advokat pasien / klien

Menginterpretasikan berbagai informasi dari pemberi pelayanan atau informasi lain khususnya dalam pengambilan persetujuan atas tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien- mempertahankan dan melindungi hak-hak pasien.

3. Pendidik / Edukator

Membantu klien dalam meningkatkan tingkat pengetahuan kesehatan, gejala penyakit bahkan tindakan yang diberikan, sehingga terjadi perubahan perilaku dari klien setelah dilakukan pendidikan kesehatan

4. Koordinator

Mengarahkan, merencanakan serta mengorganisasi pelayanan kesehatan dari tim kesehatan sehingga pemberian pelayanan kesehatan dapat terarah serta sesuai dengan kebutuhan klien

5. Kolaborator

Peran ini dilakukan karena perawat bekerja melalui tim kesehatan yang terdiri dari dokter, fisioterapis, ahli gizi dan lain-lain berupaya mengidentifikasi pelayanan keperawatan yang diperlukan termasuk diskusi atau tukar pendapat dalam penentuan bentuk pelayanan selanjutnya

6. Konsultan

Mempat konsultasi terhadap masalah atau tindakan keperawatan yang tepat untuk diberikan. Peran ini dilakukan atas permintaan klien terhadap informasi tentang tujuan pelayanan keperawatan yang diberikan

7. Peneliti

Mengadakan perencanaan, kerja sama, perubahan yang sistematis dan terarah sesuai dengan metode pemberian pelayanan keperawatan

4.5.5 Pelayanan Prima dokter di RSMB

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *“Excellent Service”* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan Prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Tabel 4.114 menjelaskan pelayanan prima dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

**Tabel 4.114 Pelayanan Prima Dokter pada
Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung**

No	Bidang Kesehatan	n	Ability	Attitude	Appearance	Attention	Action	Account ability
1	Anak	42	3,98	3,99	4,14	3,98	4,00	4,10
2	Bedah	29	3,92	4,02	4,03	3,83	4,10	4,14
3	Ginjal	6	4,00	3,83	3,67	3,83	3,67	3,67
4	Jantung	9	4,00	4,28	4,56	4,22	4,22	4,44
5	Kandungan	14	4,26	4,25	4,36	4,00	4,29	4,21
6	Paru-Paru	10	4,53	4,40	4,50	4,20	4,20	4,30
7	Penyakit Dalam	143	3,86	3,86	3,95	3,78	3,85	3,97
8	Saraf	21	4,08	4,19	4,10	3,95	4,05	4,33
Total		274	32,63	32,82	33,30	31,79	32,37	33,16

*Sumber:*Data Primer yang telah di Olah, 2016

Tabel 4.114 menunjukkan bahwa dari 274 responden yang terdapat di dalam kuesioner menjelaskan bahwa pelayanan prima dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah baik. Dimana rata-rata dari masing masing aspek dalam pelayanan prima sebagian besar >4 itu menunjukkan bahwa pasien lebih banyak menilai setuju dan sangat setuju pada masing-masing pertanyaan. Berkaitan hasil wawancara penulis dengan salah satu narasumber di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, bahwa pelayanan prima sebenarnya belum ada pelatihan yang lebih lanjut mengenai pengimplementasian dari pelayanan prima di RSMB akan tetapi pelayanan yang diberikan sudah mencukupi berkaitan dengan kepuasan pasien. Hanya beberapa pasien yang mengeluhkan terhadap terlambatnya hasil pemeriksaan lab, sehingga pasien menunggu diagnosa dari penyakit yang dideritanya. Selain itu pasien,

mengeluhkan kondisi fasilitas rumah sakit seperti adanya toilet yang rusak, tempat parkir yang belum memadai dll. Dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara beberapa narasumber, pelayanan prima dokter di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah baik akan tetapi manajemen harus mengupayakan paparan yang jelas melalui papan informasi atau petunjuk yang mudah dipahami, tata cara pelayanan dokter yang komprehensif, pengambilan *sample* atau hasil pemeriksaan yang akurat dan cepat dan waktu pelayanan yang terorganisir.

4.5.6 Pelayanan Prima Perawat di RSMB

Pelayanan prima pada perawat yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan suatu tindakan yang harus dilakukan perawat dalam memberikan layanan kepada pasien. Meliputi kebutuhan pelayanan, menegaskan kembali kebutuhan pelayanan, mewujudkan kebutuhan pelanggan, menyatakan terimakasih dengan harapan pasien masih mau kembali untuk memanfaatkan pelayanan. Tanggung Jawab yang harus dimiliki perawat adalah salah satu wujud kepedulian untuk menghindarkan dari ketidakpuasan dari pasien. Tabel 4.115 menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

**Tabel 4.115 Pelayanan Prima Perawat pada
Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung**

No	Bidang Kesehatan	n	Ability	Attitude	Appearance	Attention	Action	Account ability
1	Arafah	64	3,77	3,81	3,72	3,61	3,73	3,81
2	Dewi Sartika	56	4,39	4,29	4,43	4,27	4,30	4,45
3	ICU	1	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
4	Multazam 2	32	3,76	3,89	4,00	3,69	3,66	3,88
5	Multazam 3	28	3,75	3,66	3,93	3,86	3,79	3,93
6	Multazam 4	31	3,89	4,03	4,06	3,81	4,06	4,16
7	Multazam 5	17	3,80	3,97	4,00	3,88	4,06	4,06
8	Raudhah 2	8	4,42	4,38	4,63	4,13	4,38	4,25
9	Raudhah 3	15	3,98	4,00	4,07	3,87	3,93	3,93
10	Raudhah 4	16	4,06	3,94	4,25	4,00	4,06	4,19
11	Raudhah 5	6	3,50	3,67	3,67	3,50	3,83	4,17
Total		274	44,32	44,64	45,75	42,60	43,81	45,82

Sumber: Data Primer yang telah di Olah, 2016

Tabel 4.115 menunjukkan bahwa dari 274 responden yang terdapat di dalam kuesioner menjelaskan bahwa pelayanan prima perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sudah baik. Dimana rata-rata dari masing masing aspek dalam pelayanan prima sebagian besar >4 itu menunjukkan bahwa pasien lebih banyak menilai setuju dan sangat setuju pada masing-masing pertanyaan. Berkaitan hasil wawancara penulis dengan salah satu narasumber di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, bahwa pelayanan prima perawat sebenarnya belum ada di RSMB akan tetapi pelayanan yang diberikan sudah mencukupi berkaitan dengan kepuasan pasien. Pasien sudah merasa tercukupi atas pelayanan perawatan yang ditujukan kepada

perawat. Dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan prima pada perawat dapat meningkatkan penanganan proses pelayanan dilakukan oleh petugas yang berwenang atau kompeten, mampu terampil dan professional sesuai spesifikasi tugasnya. Setiap pelaksanaan pemberian pelayanan. Hal yang perlu dikembangkan dalam pelayanan prima perawat meliputi hal berikut ini:

1. Komunikasi Efektif

Dalam melaksanakan tugasnya, perawat senantiasa melakukan komunikasi dengan pasien. Oleh karena itu perawat dituntut untuk mampu melakukan komunikasi secara efektif agar pasien dapat menerima informasi yang diberikan oleh perawat dengan tepat. Selain dengan pasien, komunikasi juga dilakukan antar paramedis. Komunikasi yang baik antar paramedis tidak hanya memperbaiki pelayanan yang diterima pasien tetapi juga menjaga pasien dari bahaya potensial akibat salah komunikasi (Sarafino, 1990).

2. Mendengarkan Aktif

Mendengarkan secara aktif mempunyai makna bahwa mendengar bukan untuk menjawab akan tetapi mendengar untuk mengerti dan memahami. Dengan demikian jika perawat dalam mendengarkan keluhan pasien tentang penyakitnya, maka perawat akan dapat mengerti bahwa apa yang dikeluhkan merupakan kondisi yang sebenarnya, sehingga respon yang diberikan perawat terasa tepat dan benar bagi pasien, karena ekspresi yang muncul baik verbal maupun non verbal dari perawat sesuai dengan keluhan dan kondisi pasien.

3. Empati

Empati merupakan kemampuan dan kesediaan untuk mengerti, memahami dan ikut merasakan apa yang dirasakan, apa yang dipikirkan dan apa yang diinginkan pasien. Di dalam empati perawat diharapkan akan mengerti dunia pasien, alam pikiran pasien atau internal frame of reference. Di dalam empati perawat harus masuk ke dalam alur pemikiran dan perasaan pasien tanpa terbawa oleh pasien.

4.5.7 Hubungan OCB dengan Kepuasan Pasien

Konsep OCB pertama kali didiskusikan dalam literatur penelitian organisasional pada awal 1980an (Bateman dan Organ, 1983; Smith et al., 1983; dalam Bienstock et al. (2003: 360), Robbins mengemukakan bahwa OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (2006: 31). Menurut Organ, OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Atau dengan kata lain, OCB adalah Perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal (Organ, 1988; dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood 2002: 505). Bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi

kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi (Podsakoff et al. 2000: 513).

OCB juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan. Kedudukan OCB sebagai salah satu bentuk perilaku extra-role, telah menarik perhatian dan perdebatan panjang di kalangan praktisi organisasi, peneliti maupun akademisi. Podsakoff (2000: 513) mencatat lebih dari 150 artikel yang diterbitkan di jurnal-jurnal ilmiah dalam kurun waktu 1997 hingga 1998. Basis dari perilaku extra-role dapat ditemukan dalam analisis organisasional yang dilakukan Barnard (1938) dalam Turnipseed dan Murkison (1996:42), yang menekankan adanya kemauan para anggota organisasi untuk memberikan kontribusi pada organisasi. Tabel 4.116 menggambarkan *Organizational Cotizen Behavior* (OCB) pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Tabel 4.116 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

No	Keterangan	n	Min	Max	Rata-rata	Std. Deviasi
1.	<i>Altruism</i>	274	1	5	3,82938	0,790985
2.	<i>Conscientiousness</i>	274	1	5	3,979319	0,74416
3.	<i>Sportmanship</i>	274	1	5	3,91545	0,760901
4.	<i>Civic Virtue</i>	274	1	5	3,861314	0,810647
5.	<i>Courtesy</i>	274	1	5	3,819951	0,810522

Sumber: Data Primer yang telah di Olah

Organizational Citizen Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB melibatkan beberapa perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas tugas ekstra, patuh terhadap ditempat kerja. Hubungan secara langsung terhadap kepuasan pasien adalah ketika perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu akan lebih meningkatkan kepuasan dari pasien terhadap pelayanan yang rumah sakit berikan.

4.1.7 Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Atik, 2005:2). Pelayanan prima kepada masyarakat merupakan suatu kegiatan dalam rangka memberikan layanan kepada sekelompok orang yang

bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu yaitu kelurahan. Tabel 4.117 menggambarkan Pelayanan Prima pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

**Tabel 4.117 Pelayanan Prima di Rumah Sakit
Muhammadiyah Bandung.**

No	Keterangan	n	Min	Max	Rata-rata	Std. Deviasi
1.	Kemampuan (<i>Ability</i>)	274	1	5	3,981752	0,735485
2.	Sikap (<i>Attitude</i>)	274	1	5	4,030109	0,715137
3.	Penampilan (<i>Appearance</i>)	274	1	5	4,096715328	0,653879
4.	Perhatian (<i>Attention</i>)	274	1	5	3,95620438	0,746654825
5.	Tindakan (<i>Action</i>)	274	1	5	4,032846715	0,734882695
6.	Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	274	1	5	4,125912409	0,715858549

Sumber: Data Primer yang telah di Olah

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “Excellent Service” yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga dapat dibedakan berdasarkan siapa yang dapat menikmati atau memperoleh dampak dari suatu layanan, baik seseorang secara individu maupun kelompok atau kolektif.

Pelayanan rumah sakit merupakan mata rantai interaksi dan keterkaitan yang rumit antara sistem struktur yang ada di rumah sakit, proses yang terjadi di rumah sakit dan *outcome* / masih akhir yang terjadi. Struktur pada dasarnya adalah sumber daya yang ada dan pengaturannya, proses meliputi berbagai rangkaian kegiatan yang

dijalani di rumah sakit yang antara lain dinilai dari tercapai tidaknya efisiensi optimal serta hasil akhir dapat berupa derajat kesehatan dan atau kepuasan pelanggan.

Sementara itu, menurut Lisa Ford (2003) terdapat 5 syarat untuk berlangsungnya pelayanan prima yaitu :

1. Dapat dipercaya (*reliability*)
2. Responsif (*responsiveness*)
3. Buat pelanggan merasa dihargai (*makes customer feel valued*)
4. Empati (*empathy*)
5. Kompetensi (*competency*)

4.6 Hasil Pembahasan

4.6.1 Pengujian Kualitas Data

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan atau pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan atau pernyataan. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel di mana $df = n - 2$ dengan signifikan 5%. Jika r tabel $< r$ hitung maka pertanyaan atau pernyataan yang terdapat pada kuesioner dikatakan valid (Sujarweni, 2012:77).

Pada penelitian ini, jumlah responden (n) = 274 dan besarnya df dapat dihitung $274 - 2 = 272$, dengan $df = 272$ dan $\alpha = 0,05$ di dapat r -tabel = 0,271 (lihat r -tabel pada $df = 272$ dengan uji 1 sisi). Uji validitas menggunakan bantuan *software* SPSS versi 22.0 dalam pengolahan datanya. Hasil pengujian tersebut disajikan dalam lampiran 2 pada kolom *corrected Item- Total Correlation* .

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS *corrected item-total correlation* kemudian dibandingkan dengan tabel *corelasi product moment*. 43 item pernyataan yang ada pada kuesioner dapat disimpulkan semuanya valid karena nilai *corrected Item-total correlation* nya lebih besar dari nilai *corelasi product moment* (r -hitung $>$ r -tabel).

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan atau pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel (Sujarweni, 2012:186).

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 22.0 dalam pengolahan datanya. Hasil pengujian reliabilitas tersebut dapat dilihat pada lampiran 3 pada kolom *cronbach's alpha*.

Dilihat dari *cronbach alpha* pada hasil pengolahan menggunakan SPSS, *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X_1) sebesar 0,521 dan variabel Pelayanan Prima (X_2) sebesar 0,242 sedangkan untuk *cronbach's Alpha* tabel *correlation product moment* pada setiap variabel adalah sebesar 0,27. Jadi nilai *cronbach's alpha* hitung lebih besar dibandingkan dengan *cronbach's alpha* tabel *correlation product moment* sehingga pernyataan yang digunakan memenuhi syarat reliabilitas.

Maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas dengan tingkat reliabilitas yang paling tinggi yaitu pada variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,971.

4.6.2 Analisis Regresi

A. Pengujian Asumsi Klasik

Model regresi linear berganda dapat disebut baik jika terbebas dari asumsi-asumsi klasik statistik, yaitu multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

1. Uji Normalitas Data

Uji asumsi klasik normalitas data akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali. Dasar pengambilan keputusan adalah melihat angka probabilitas, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Apabila nilai signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$, maka hipotesis diterima karena data berdistribusi secara normal.
- b. Apabila nilai signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$, maka hipotesis ditolak karena data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.118
Hasil Uji Normalitas Data

		<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	Pelayanan Prima	Unstandardized Residual
N		274	274	274
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	37.2895	33.3947	.0000000
	Std. Deviation	4.36143	3.77430	2.85337415
Most Extreme Differences	Absolute	.111	.118	.107
	Positive	.111	.118	.107
	Negative	-.105	-.090	-.095
Kolmogorov-Smirnov Z		.682	.726	.659
Asymp. Sig. (2-tailed)		.741	.667	.778

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel 4.118 pengujian normalitas menunjukkan bahwa taraf signifikansi untuk variable kejelasan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu sebesar 0,741, variabel Pelayanan Prima (X_2) sebesar 0,667, sedangkan untuk nilai probabilitasnya lebih besar dari 0,05, maka hipotesis diterima karena data berdistribusi secara normal.

Dari hasil uji normalitas tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal, sehingga model penelitian ini dinyatakan telah memenuhi syarat asumsi normalitas. Dengan demikian, secara keseluruhan baik data variabel independen maupun data variabel dependen telah terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas Data

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antara beberapa atau semua variabel penjelas (bebas) dalam model regresi berganda. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independen) (Ghozali, 2011:105). Pendekatan terhadap multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dari hasil analisis regresi. Jika nilai *tolerance* < 0,1 dan VIF > 10, terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi. Penelitian ini memperoleh nilai VIF yang dapat dilihat pada tabel 4.119 berikut ini :

Tabel 4.119

Uji Multikolinearitas dengan Nilai Tolerance dan VIF

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)					
1 OCB	.746	.315	.213	.237	4,211
PP	.735	.258	.1172	.237	4,211

Sumber: Output SPSS

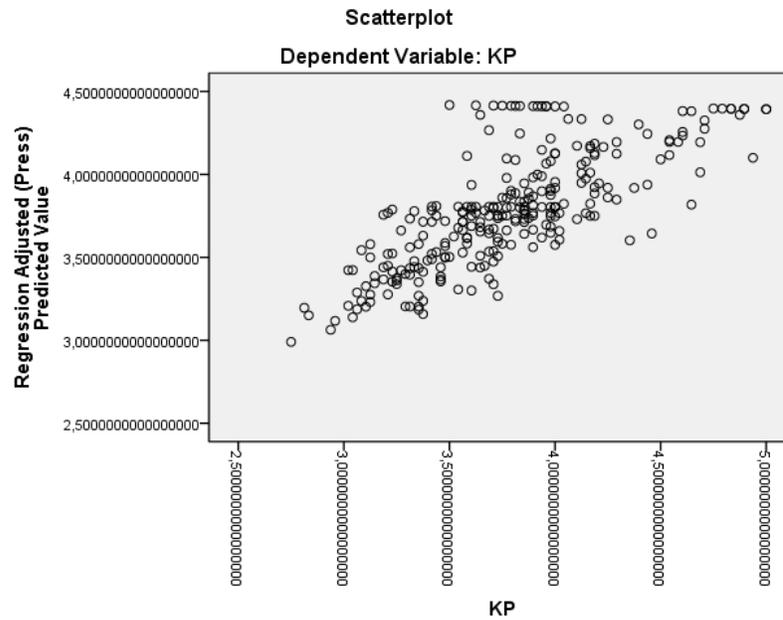
Tabel 4.119 menggambarkan bahwa nilai tolerance pada masing-masing variabel adalah *OCB* sebesar 0,237; dan Pelayanan Prima sebesar 0,237; dan nilai VIF pada kolom terakhir untuk masing-masing variabel adalah *OCB* sebesar 4,211; Pelayanan Prima sebesar 4,211, dimana nilai tolerance semua variabel lebih besar dari 0,2 dan

nilai VIF semua variabel lebih kecil dari pada 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari gejala multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas Data

Uji asumsi klasik heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011:139). Jika residualnya mempunyai varians yang sama disebut terjadi heteroskedastisitas. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heterokedastisitas. Analisis uji klasik heterokedastisitas hasil SPSS melalui grafik *scatterplot* antara *Z prediction* (ZPRED) yang merupakan variabel independen dan nilai residualnya (SRESID) yang merupakan variabel dependen, di mana sumbu Y adalah Y hasil prediksi dan sumbu X adalah residual ($Y_{prediksi} - Y_{rill}$) yang telah di-*studentizen* (Sunyoto, 2008:82). Berikut adalah uji heteroskedastisitas pada model penelitian ini :

Charts



Sumber: Output SPSS

Gambar 4.20 Uji Heteroskedastisitas dengan *Scatterplot*

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar 4.20 menggambarkan bahwa titik-titik *scatterplot* tidak memiliki pola sebaran yang teratur baik menyempit, melebar, maupun bergelombang. Titik-titik *scatterplot* yang dihasilkan menyebar dengan baik tanpa pola. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi linear berganda penelitian ini.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (periode sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Pengujian autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji Durbin – Watson (DW Test). Uji Durbin Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi diantara variabel independen (Ghozali, 2011:111). Ketentuan dalam uji Durbin-Watson (DW) adalah sebagai berikut:

1. $dw < d1$, berarti ada autokorelasi positif (+)
2. $d1 < dw < du$, tidak dapat disimpulkan
3. $du < dw < 4-du$, berarti tidak terjadi autokorelasi
4. $4-du < dw < 4-d1$, tidak dapat disimpulkan
5. $dw > 4-d1$, berarti ada korelasi negatif (-)

Penelitian ini menggunakan uji *Durbin-Watson* (*DW test*) untuk mendeteksi ada atau tidaknya masalah autokorelasi. Hasil uji autokorelasi tersaji pada tabel 4.120 berikut ini :

Tabel 4.120
Uji Autokorelasi *Durbin-Watson test*
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.765 ^a	.586	.583	,2917798067	1.626

Sumber : Output SPSS

a. Predictors: (Constant), SC, HC, CC

b. Dependent Variable: KP

Nilai DW sebesar 1,740, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikan 5%, jumlah sampel 274 (n) dan jumlah variabel independen 3 (k=3), maka di tabel Durbin Watson akan didapatkan nilai dl: 1,283 dan du: 1,568.

Oleh karena itu nilai DW 1,626 lebih kecil dari 4-du (4-1,568) =2,347 sehingga $1,568 < 1,626 < 2,347$ (du < dw < 4-du) maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi autokorelasi positif ataupun negatif.

4.7 Pengujian Hipotesis

A. Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan “R²” sebenarnya mengukur besarnya persentase pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependennya. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui seberapa besar *human capital*, *customer capital*, dan *structural capital* dengan kinerja Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Dengan menggunakan SPSS, diperoleh koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel output berikut :

Tabel 4.121

Koefisien Determinasi (*R-square*)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.586	.583	,2917798067

Sumber: Output SPSS

a. Predictors: (Constant), SC, HC, CC

b. Dependent Variable: KP

Dari tabel hasil output SPSS di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,583 atau 58,30%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelayanan Prima sebesar 58,30%,

sedangkan sisanya sebesar $100\% - 58,30\% = 41,70\%$ merupakan variabel lain di luar model atau yang tidak diteliti.

B. Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2011:98). Uji statistik F bertujuan untuk mengetahui kelayakan model yang digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen terhadap variabel terikat yaitu kinerja perusahaan. Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dengan menggunakan SPSS, diperoleh output sebagai berikut :

Tabel 4.122
Uji Signifikansi (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32,619	2	16,309	22,271	.000 ^b
	Residual	23,072	271	,085		
	Total	55,691	273			

a. Dependent Variable: KP

a. Predictors: (Constant), SC, HC, CC

Sumber: Output SPSS

Dari hasil uji ANOVA atau pada tabel 4.112, didapat F-hitung sebesar 22,271 lebih besar dari 2,92 (F-tabel) dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena tingkat

signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, maka hal ini bermakna bahwa model yang digunakan layak (*fit*). Model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja perusahaan. Uji signifikansi menjelaskan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelayanan Prima berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien.

C. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji T)

Berikut ini akan menginterpretasikan koefisien variabel independen terhadap kinerja perusahaan dapat menggunakan hasil analisis regresi seperti terdapat pada tabel 4.27 dibawah ini :

Tabel 4.123
Uji Signifikansi (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1,392	0,124		11,270	
1	OCB	.335	.061	.438	5,457	.000
	PP	.269	.061	.353	4,395	.000

a. Dependent Variable : KP

Sumber: Output SPSS

Variabel dependen pada model regresi ini adalah KP (Kepuasan Pasien), sedangkan variabel independen penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelayanan Prima.

Dimana:

KP : Kepuasan Pasien

OCB : *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

PP : Pelayanan Prima

Persamaan regresi linear diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Koefisien sebesar 1,392, artinya jika *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelayanan Prima nilainya 0, maka Kepuasan Pasien sebesar 1,392.
2. Koefisien regresi variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebesar - 0,335, artinya jika .335 mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan sebesar 0,335 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
3. Koefisien regresi variabel Pelayanan Prima sebesar 0,269, artinya jika Pelayanan Prima mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,269 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

a) Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan pengujian parsial melalui pengujian koefisien regresi berganda terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* didapatkan kesimpulan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan Output SPSS yang nilai signifikansi variabel *Organizational Citizenship Behavior* yang dilambangkan dengan *OCB* sebesar 0,000 dengan koefisien regresi sebesar 0,335. Nilai signifikansi berada pada posisi $< 0,05$ maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien. Koefisien regresi menunjukkan arah positif yaitu sebesar 0,335 yang menunjukkan bahwa semakin *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dioptimalkan maka peluang mendapatkan kepuasan pasien semakin besar. Sebaliknya apabila *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang tidak optimal maka peluang mendapatkan kepuasan pasien semakin kecil. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wulandari, 2015) yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, hal tersebut didasarkan karena adanya dorongan dokter atau perawat untuk melakukan kerjanya dengan baik dan memberikan kontribusi terbaiknya sehingga dapat memunculkan perilaku OCB.

b) Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan pengujian parsial melalui pengujian koefisien regresi berganda terhadap variabel Pelayanan Prima didapatkan kesimpulan bahwa Pelayanan Prima berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan Output SPSS yang nilai signifikansi variabel Pelayanan Prima yang dilambangkan dengan PP sebesar 0,000 dengan koefisien regresi sebesar 0,269. Nilai signifikansi berada pada posisi $< 0,05$ maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Prima berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien. Koefisien regresi menunjukkan arah positif yaitu sebesar 0,269 yang menunjukkan bahwa semakin Pelayanan Prima dioptimalkan maka peluang mendapatkan kepuasan pasien semakin besar. Sebaliknya apabila Pelayanan Prima yang tidak optimal maka peluang mendapatkan kepuasan pasien semakin kecil. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Immas, 2013) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien dimana semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Dimensi keandalan penting untuk mencapai kepuasan pasien. Rumah Sakit Islam Kota Magelang sebagai penyedia jasa yang fokus kepada kualitas pelayanan salah satunya dimensi keandalan diberikan kepada pasien.