

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Muslimat Singosari



Gambar 4. 1 Rumah Sakit Muslimat Singosari

Klinik Rawat Inap Muslimat Singosari (KRIMS) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan milik Yayasan Kesejahteraan Ummat (YKU) yang diawali pada tahun 1968 dalam bentuk pemeriksaan khusus ibu hamil. Selanjutnya berkembang menjadi Rumah Bersalin/Balai Pengobatan/Balai Kesehatan Ibu dan Anak (RB/BP/BKIA) yang saat ini menjadi Klinik Rawat Inap Muslimat Singosari (KRIMS). Berdasarkan permintaan pasar yang cukup besar, maka Yayasan Kesejahteraan Ummat (YKU) bermaksud mengembangkan kegiatan pelayanan kesehatan tersebut dalam bentuk rumah sakit umum tipe D dengan kapasitas 60 TT dengan nama Rumah Sakit Muslimat yang berlokasi di jalan Rongplawe no.24, kelurahan Pagentan, kecamatan Singosari.

#### **Visi:**

“Menjadi rumah sakit yang UNGGUL dan TERPERCAYA dengan mengedepankan pelayanan yang PROFESSIONAL.”

**Misi :**

- a. Melayani seluruh warga masyarakat tanpa membedakan strata sosial, golongan ras, dan agama secara professional dengan mengedepankan sikap jujur, sabar, kasih sayang dan adil.
- b. Memberikan pelayanan secara paripurna melalui penyediaan sarana perawatan medis dan penunjang medis dengan prinsip ramah, mudah, cepat, bermutu, terjangkau, dan memuaskan, dengan memperhatikan aspek fisik, mental, dan spiritual (Perawatan Holistik).
- c. Mengembangkan budaya organisasi dengan konsep Tumbuh Berkembang alang Pelanggan dan Karyawan, dengan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, serasi, mendukung kebersamaan, disiplin dan rasa empati.
- d. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mengembangkan kemampuan bagi yang berkarya dengan membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai komitmen terhadap kejujuran, mau dan mampu bekerja keras, belajar dan mengembangkan diri.

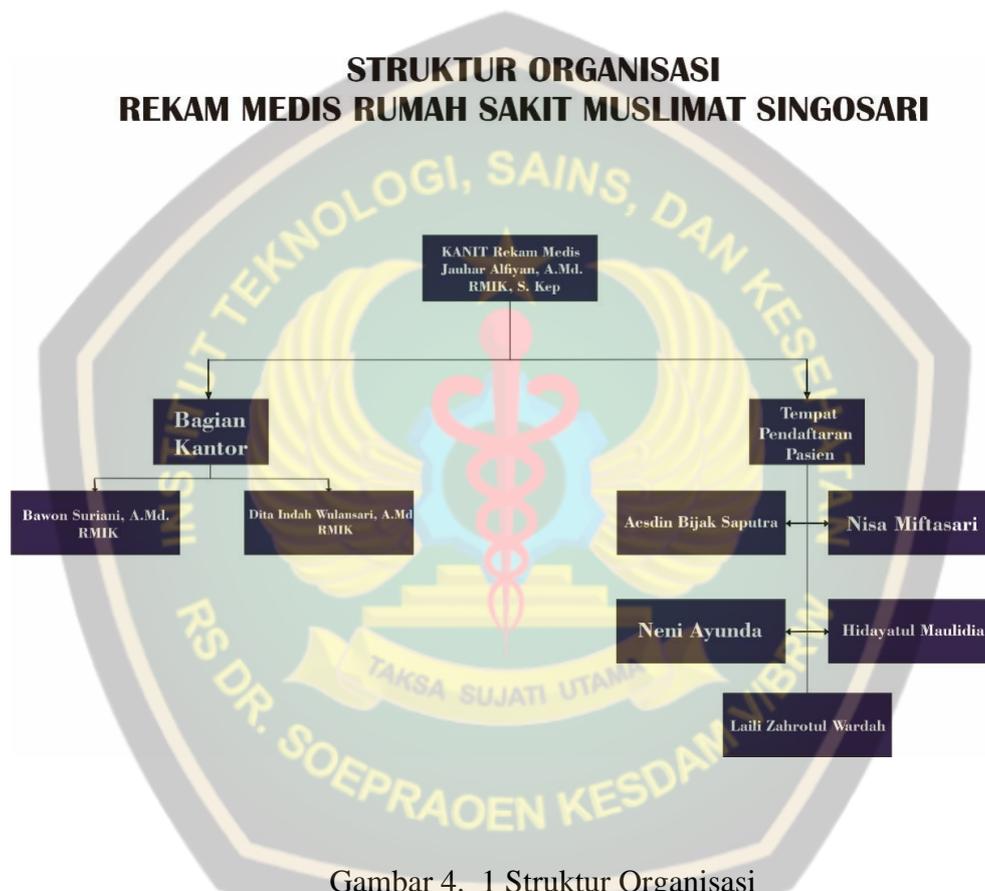
## 4.1.2 Jenis Layanan

Sarana dan Prasarana yang dimiliki Klinik Rawat Inap Muslimat Singosari dalam menunjang kegiatan pelayanan kesehatan terhadap pasien, diantaranya seperti:

- a. IGD
- b. Poli Umum 24 jam (13 dokter umum)
- c. Poli Spesialis Anak (dr. Kurniawan T. Kadafi, SpA, M, Biomed)
- d. Poli Spesialis Penyakit Dalam (dr. R.M. Hardadi, SpPD)
- e. Poli Spesialis Saraf (dr. Hari Budi, SpS)
- f. Poli Spesialis Kebidana & Penyakit Kandungan (dr. Retno Pudjiastuti, SpOG)
- g. Poli Ggi (3 dokter gigi)
- h. Poli KIA-KB (8 dokter)
- i. Laboratorium
- j. Kamar Bersalin
- k. Radiologi

- l. Instalasi Farmasi
- m. Ambulance
- n. Ruang Operasi
- o. Radiologi
- p. Apotik

#### 4.1.3 Identifikasi Jabatan



## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik responden penelitian

#### a. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

USIA	JUMLAH	PRESENTASE
Remaja (12-25 Tahun)	19	23%
Dewasa (26-45 Tahun)	46	55%
Lansia (46-60 Tahun)	18	22%
JUMLAH	83	100%

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan table 4.1 diatas, dari 83 responden, usia remaja 12-25 tahun sebanyak 19 orang atau 23%, usia dewasa 26-45 tahun sebanyak 46 orang atau 55%, usia lansia 46-60 tahun sebanyak 18 orang atau 22%. Dan responden usia dewasa 26-45 tahun yang jumlahnya 46 orang atau 55%.

#### b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PRESENTASE
LAKI-LAKI	43	52%
PEREMPUAN	40	48%
JUMLAH	83	100%

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dari 83 responden, dengan jumlah laki-laki sebanyak 43 orang atau 52% dan perempuan sebanyak 40 orang atau 48%. Responden berjenis kelamin laki-laki yang jumlahnya 43 orang atau 52%.

#### c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

PEKERJAAN	JUMLAH	PRESENTASE
PETANI	8	10%
IRT	23	28%
PNS	10	12%
WIRASWASTA	22	26%

KARYAWAN	4	5%
PENSIUNAN	1	1%
DOKTER	1	1%
PELAJAR/MAHASISWA	14	17%
JUMLAH	83	100%

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dari 83 responden, yang bekerja sebagai Petani sebanyak 8 orang atau 10%, yang Ibu Rumah Tangga sebanyak 23 orang atau 28%, yang PNS sebanyak 10 orang atau 12%, yang sebagai Wiraswasta sebanyak 22 orang atau 26%, yang Karyawan sebanyak 4 orang atau 5%, yang Pensiunan sebanyak 1 orang atau 1%, yang Dokter sebanyak 1 orang atau 1%, dan yang Pelajar/Mahasiswa sebanyak 14 orang atau 17%. Dan mayoritas responden berdasarkan pekerjaan yaitu IRT yang jumlahnya 23 orang atau 28%.

#### 4.2.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Kepuasan Pasien

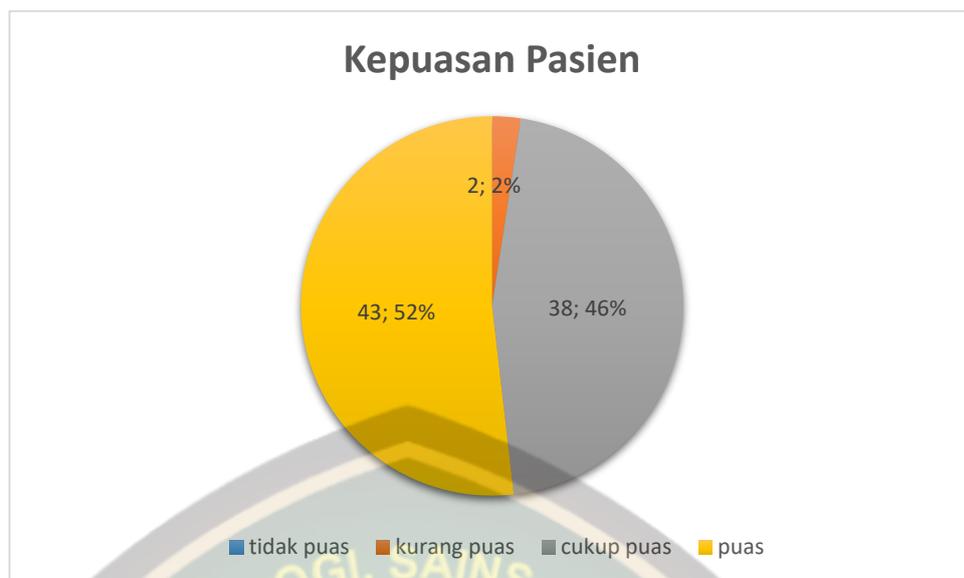
Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Responden pada Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan melalui *Whatsapp* yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Hasil Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	2	2%
Cukup Puas	38	46%
Puas	43	52%
Total	83	100%

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan table 4.4 menunjukkan sebagian besar sudah merasa puas dengan sistem pendaftaran pasien rawat jalan melalui *Whatsapp* di Rumah Sakit Muslimat Singosari sebanyak 43 orang atau 52% pasien merasa puas.



Gambar 4. 2 Diagram Hasil Observasi Kepuasan Pasien

#### 4.2.3 Hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4. 5 Uji *Spearman* *Time Respon* *Whatsapp* terhadap Kepuasan Pasien

			respon_wa	kepuasan
Spearman's rho	respon_wa	Correlation Coefficient	1.000	.224*
		Sig. (2-tailed)	.	.040
		N	84	84
kepuasan	kepuasan	Correlation Coefficient	.224*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.040	.
		N	84	84

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4.5 data yang didapatkan ketika penelitian yang telah dianalisis menggunakan SPSS Uji *Spearman* dapat diperoleh hasil bahwa nilai p value = 0,040, sehingga nilai p value 0,040 < nilai  $\alpha = 0,05$  diartikan H0 ditolak dan H1 berkolerasi atau diterima yang menghasilkan adanya korelasi *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari.

#### 4.2.4 Hasil Observasi *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp*

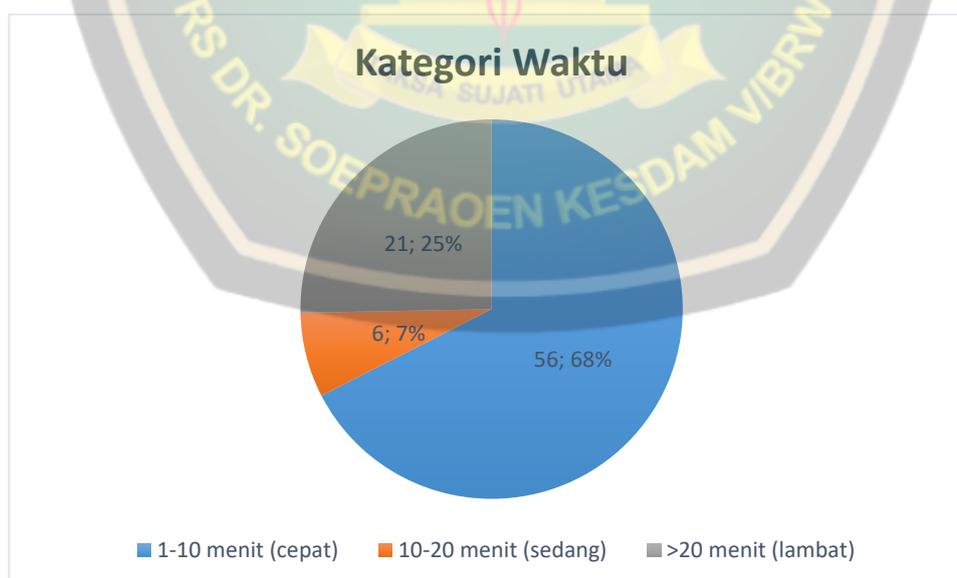
Berdasarkan hasil observasi lama waktu tunggu pasien menunggu balasan chatting whatsapp pada saat mendaftar yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. 6 Hasil Observasi Lama Waktu Tunggu Balasan *Chatting Whatsapp*

No	Kategori Waktu	Frekuensi	Presentase
1.	1-10 Menit (Cepat)	56	68%
2.	10-20 Menit (Sedang)	6	7%
3.	>20 Menit (Lambat)	21	25%
Jumlah		83	100%

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa 56 responden dibalas oleh petugas pendaftaran dalam waktu 1-10 menit, dan 6 responden dibalas oleh petugas pendaftaran dalam waktu 10-20 menit, serta 21 responden dibalas oleh petugas pendaftaran dalam waktu >20 menit. Dan mayoritas responden dibalas chatting Whatsaapnya oleh petugas pendaftaran dalam waktu 1-10 menit yaitu berjumlah 56 responden atau 68%.



Gambar 4. 3 Data Observasi Lama Waktu Tunggu

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Time Respon Pendaftaran Online Via Whatsapp

Berdasarkan Observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa 56 responden dibalas oleh petugas pendaftaran dalam waktu 1-10 menit dalam kategori cepat, dan 6 responden dibalas oleh petugas pendaftaran dalam waktu 10-20 menit dalam kategori sedang, serta 21 responden dibalas oleh petugas pendaftaran dalam waktu >20 menit dalam kategori lambat.

Menurut Departemen Kesehatan Tahun 2008, Waktu tunggu dalam pemberian pelayanan dari pendaftaran sampai memperoleh pelayanan yang dibutuhkannya, dan penataan dokumen rekam medis. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit.

Riski Asriani Putri tahun 2015 berpendapat bahwa petugas harus memperhatikan berbagai hal pokok seperti kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action) dan tanggung jawab (accountability), untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal atau prima (servis excellence) kepada pasien.

Berdasarkan asumsi penulis waktu tunggu berkaitan dengan system pendaftaran pasien melalui *Whatsapp*, apabila waktu tunggu balasan chatting *Whatsapp* dari petugas pendaftaran pasien lama maka pasien akan merasakan tidak puas dengan pelayanan sistem pendaftaran pasien rawat jalan yang diberikan.

#### 4.3.2 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp*

Berdasarkan data yang diteliti tingkat kepuasan pasien terhadap *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* di RS Muslimat Singosari menunjukkan 43 atau 52% pasien puas terhadap sistem pendaftaran pasien rawat jalan melalui *Whatsapp*.

Menurut Pohan tahun 2013 Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Kepuasan pasien meliputi empat aspek diantaranya kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, kompetisi teknis petugas, dan Biaya. Lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan terkait dengan pelayanan rawat jalan adalah kontribusi bangunan dan desain ruangan seperti ruangan tunggu dan ruangan periksa. Sarana dan prasarana lingkungan fisik tersebut diharapkan akan membentuk lingkungan puskesmas yang menyenangkan, bersih, rapi, serta memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi pasien.

Menurut Budi tahun 2015, Pendaftaran pasien atau keluarga pasien melakukan pendaftaran untuk memanfaatkan fasilitas teknologi jarak jauh atau dengan cara mendaftar dari rumah. Misalnya pasien mendaftar dengan fasilitas Telephone, SMS, *Whatsapp*, dan web.

Dari hasil penelitian ini peneliti berpendapat di RS Muslimat Singosari sudah baik untuk mempertahankan pelayanan pada sistem pendaftaran pasien rawat jalan melalui *Whatsapp* agar mempermudah pasien dalam mendaftar melalui *Whatsapp*.

#### 4.3.3 Hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap Kepuasan Pasien di RS Muslimat Singosari

Berdasarkan data yang didapatkan ketika penelitian yang telah dianalisis menggunakan SPSS Uji *korelasi RankSpearman* dapat diperoleh hasil bahwa nilai  $p$  value = 0,040, sehingga nilai  $p$  value  $0,040 < \text{nilai } \alpha = 0,05$  diartikan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  berkorelasi atau diterima yang menghasilkan adanya korelasi *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari.

Menurut Jon Athan dan Ely tahun 2017 menyatakan bahwa *korelasi Rank Spearman* digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel berskala ordinal, yaitu variabel bebas dan variabel tergantung. Ukuran asosiasi yang menuntut seluruh variabel diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal, membuat obyek atau individu-individu yang dipelajari dapat di rangking dalam banyak rangkaian berturut-turut. Skala ordinal atau skalaurutan, yaitu skala yang digunakan jika terdapat hubungan, biasanya berbeda di antara kelas-kelas dan ditandai dengan “>” yang berarti “lebih besar daripada”.

Menurut peneliti jika sistem pendaftaran pasien rawat jalan melalui *Whatsapp* kurang baik seperti petugas pendaftaran lama membalas chatting dari pasien mau tidak mau akan mempengaruhi citra pelayanan rumah sakit. Dibandingkan dengan pelayanan rekam medis yang memberikan pelayanan baik, jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentunya akan mempengaruhi kesan pasien untuk kembali ke rumah sakit.

