

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian pada bab 4 ini terdiri dari gambaran lokasi penelitian, data umum, data khusus dan pembahasan. Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian yaitu di NZR Foundation Malang. Pada data umum penelitian pada karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin. Sedangkan pada data khusus berisi tentang aspek- aspek kepuasan pasien yang meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Anssurance*, dan *Empathy*. Pembahasan pada penelitian ini yaitu hasil penelitian dengan teori yang memiliki keterkaitan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance. Penelitian ini dilaksanakan pada 30 Juni 2023

##### 1.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

NZR di resmikan berdiri pada 2021 lalu, banyak kegiatan sosial yang sudah dilakukan. Untuk men-support kegiatan tersebut, kantor baru di Jalan Danau Maninjau Raya No 9 secara resmi dijadikan pusat kegiatan. NZR foundation sendiri berkiprah dalam berbagai bidang sosial, pendidikan, olahraga dan berbagai kegiatan sosial yang lain. Di mana selama ini melalui NZR Foundation sudah cukup banyak kegiatan dilakukan untuk membantu masyarakat luas untuk bisa meningkatkan taraf hidup.

## 1.2 Data Umum

Dalam sub bab ini akan diuraikan hasil penelitian tentang gambaran karakteristik responden yang terdiri dari :

**Tabel 4.1 Distribusi Data Umum Responden Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation.**

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
19-24 tahun	17	43%
25-35 tahun	20	50%
36-50 tahun	3	8%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	23	58%
Perempuan	17	42%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

(  
(Sumber: Data Primer, Juni 2023)

Berdasarkan tabel 4.1. menunjukkan bahwa setengahnya responden berusia 25-35 tahun sebanyak 20 responden (50%). Hampir setengahnya responden berusia 19-24 tahun sebanyak 17 responden (43%). Dan sebagian kecil responden berusia 36-50 tahun sebanyak 3 responden (8%).

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 responden (58%), sedangkan Sebagian kecil responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 responden (43%).

### 1.3 Data Khusus

Pada sub bab ini akan dideskripsikan tentang Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation.

#### 1.3.1 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation Bulan Juni 2023**

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan pada ambulan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	1	2%
Sangat Puas	39	98%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

(Sumber: Data Primer, Juni 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation adalah hampir seluruhnya memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 39 responden (98%), sebagian kecil memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 1 responden (3%) dan tidak satu pun memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas dan tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

### 1.3.2 Tabulasi Silang Data Umum dan Data Khusus

**Tabel 4.8 Tabel Tabulasi Silang Data Umum dan Data Khusus**

Data umum	Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Ambulan								Jumlah	
	Tidak puas		Kurang Puas		Puas		Sangat puas		F	%
Umur	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
19-24 tahun	0	0%	0	0%	0	0%	17	43%	17	42%
25-35 tahun	0	0%	0	0%	0	0%	20	50%	20	50%
36-50 tahun	0	0%	0	0%	1	3%	2	5%	3	8%
Total									40	100%
Jenis Kelamin	Tidak puas		Kurang Puas		Puas		Sangat puas		F	%
Laki-laki	0	0%	0	0%	1	3%	22	55%	23	58%
Perempuan	0	0%	0	0%	0	0%	17	43%	17	42%
Total									40	100%

(Sumber: Data Primer, Juni 2023)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation yaitu setengahnya responden berusia 25-35 tahun sebanyak 20 responden (50%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas. Hampir setengahnya responden berusia 19-24 tahun sebanyak 17 responden (43%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas. Sedangkan sebagian kecil responden berusia 36-50 tahun sebanyak 2 responden (5%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan sebagian kecil lainnya sebanyak 1 responden (3%) memiliki tingkat kepuasan puas.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki laki sebanyak 22 responden (55%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas, dan sebagian kecil sebanyak 1 responden (3%) memiliki tingkat kepuasan puas. Sedangkan hampir setengahnya responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 responden (43%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas.

#### **4.4. Pembahasan**

Berdasarkan tabel 4.2. dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation adalah hampir seluruhnya memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 39 responden (98%), sebagian kecil memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 1 responden (3%) dan tidak satu pun memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas dan tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

Tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke fasilitas kesehatan dapat dipengaruhi oleh faktor keinginan atau harapan terhadap produk atau jasa pelayanan yang disediakan sudah dipenuhi semuanya atau sebagian oleh instansi pelayanan penyedia pelayanan kesehatan. menurut Krowinski dalam Suryawati(2004), terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi yang meliputi hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan,

pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan. Selanjutnya kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan yang meliputi ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Menurut peneliti untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Ambulance NZR Foundation dan mengidentifikasi area di mana pelayanan dapat ditingkatkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien lebih lanjut, seperti evaluasi proses pelayanan, analisis umpan balik pasien, studi lebih lanjut tentang preferensi dan harapan pasien kedepannya.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation yaitu setengahnya responden berusia 25-35 tahun sebanyak 20 responden (50%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas. Hampir setengahnya responden berusia 19-24 tahun sebanyak 17 responden (43%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas. Sedangkan sebagian kecil responden berusia 36-50 tahun sebanyak 2 responden (5%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan sebagian kecil lainnya sebanyak 1 responden (3%) memiliki tingkat kepuasan puas.

Menurut Al Amin (2017) menyatakan bahwa klasifikasi usia menurut Kementerian Kesehatan sebagai berikut Masa Remaja

Akhir 19-24 Tahun, Masa Dewasa Awal 25–35 Tahun, Masa Dewasa Akhir 36–50 Tahun.

Menurut peneliti berdasarkan informasi yang diberikan, peneliti ingin mempertimbangkan bahwa kelompok usia yang lebih muda (19-24 tahun) dan awal dewasa (25-35 tahun) cenderung memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini bisa mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan di Ambulance NZR Foundation lebih efektif atau lebih sesuai dengan kebutuhan dari kelompok usia tersebut.

Menurut Pohan (2012) dalam Aggrianni (2017), pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluhan yang dihasilkan.

Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan (Anggrianni, 2017)