



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PMI BOGOR**

Skripsi

Diajukan oleh :

Lita Yuni Asih

021115348

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2021**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PMI BOGOR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen Program
Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)



Ketua Program Studi
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PMI BOGOR**

Skripsi

Telah diseminarkan dan dinyatakan lulus
Pada hari Kamis tanggal 01 Juli 2021

Lita Yuni Asih
021115348

Menyetujui,

Ketua Penguji Sidang
(Oktori Kiswati Zaini, SE., MM)



Ketua Komisi Pembimbing
(Dr. Herdiyana, SE., MM)



Anggota Komisi Pembimbing
(Nizam M. Andrianto, SP., MM)



LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PAKUAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lita Yuni Asih

NPM : 021115348

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PMI Bogor

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, Juni 2021



Lita Yuni Asih

021115348

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun 2021
Hak Cipta dilindungi Undang-undang**

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebut sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

ABSTRAK

LITA YUNI ASIH. 021115348. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PMI Bogor. Dibawah bimbingan HERDIYANA dan NIZAM M. ANDRIANTO. 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PMI Bogor. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian verifikatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan langsung dari pasien Rumah Sakit PMI Bogor. Penentuan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik penentuan sample menggunakan *Accident sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *spearman rank*.

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi *rank spearman* diperoleh hasil $r = 0,704$, artinya hubungan yang dimiliki antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PMI Bogor ada dalam kategori kuat. Hasil dari perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menerangkan variabel kepuasan pasien sebesar 49,56%, sedangkan sebesar 50,44% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis diperoleh nilai signifikan yaitu $0,000 \leq 0,05$ yang artinya hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien diterima atau H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakaatuh

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PMI Bogor”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Universitas Pakuan Bogor.

Tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, khusus nya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., C.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor.
2. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM, CA., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Doni Wihartika, Spi., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Herdiyana., SE., MM., selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Nizam M. Andrianto., S.P., MM., selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berguna bagi peneliti.
7. Staff Tata Usaha yang telah memberikan kemudahan dalam melakukan administrasi perkuliahan.
8. Keluarga tercinta, khusus nya kedua orangtua penulis yang selalu mendo'akan, memotivasi dan memberikan dukungan moral dan materi, perhatian dan kasih sayang yang tidak terhingga.
9. Teman-teman tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun sehingga dapat dijadikan referensi bagi penulis guna memperbaiki di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan seluruh pihak yang membacanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Bogor, 10 Juni 2021

Penulis
Lita Yuni Asih

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN & PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	iv
LEMBAR HAK CIPTA	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Maksud Penelitian	4
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.3 Konsep Pemasaran	7
2.2 Pengertian Bauran Pemasaran dan Unsurnya	9
2.2.1 Unsur-unsur Bauran Pemasaran	10
2.3 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa.....	12
2.3.1 Pengertian Jasa	12
2.3.2 Karakteristik Jasa	13
2.4 Kualitas Pelayanan	14
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..	18
2.5 Kepuasan	19
2.5.1 Indikator Kepuasan	20
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	21
2.5.3 Metode Mengukur Kepuasan Pasien.....	23

2.6	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	25
2.6.1	Penelitian Sebelumnya	25
2.6.2	Kerangka Pemikiran	28
2.6.3	Konstelasi Penelitian	29
2.7	Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	30
3.2.1	Objek Penelitian	30
3.2.2	Unit Analisis.....	30
3.2.3	Lokasi Penelitian	30
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	30
3.3.1	Jenis Data Penelitian.....	30
3.3.2	Sumber Data Penelitian	30
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	31
3.5	Metode Penarikan Sampel.....	33
3.6	Metode Pengumpulan Data	34
3.7	Uji Validitas dan Realibilitas	35
3.7.1	Uji Validitas.....	35
3.7.2	Uji Realibilitas.....	35
3.7.3	Analisis Deskripsi.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN		
4.1.	Hasil Pengumpulan Data	38
4.1.1	Profil Responden	38
4.2.	Analisis Data	41
4.2.1	Uji Validitas dan Realibilitas.....	41
4.2.1.1	Uji Validitas	41
4.2.1.2	Uji Realibilitas.....	43
4.3	Analisis Deskriptif.....	44
4.3.1	Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit PMI Bogor	44
4.3.2	Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit PMI Bogor	147
4.4	Analisis Koefisien Kolerasi.....	190
4.4.1	Koefisien Determinasi	190
4.5	Pembahasan.....	191
4.5.1	Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit PMI Bogor.....	191
4.5.2	Kepuasan Pasien (Pasien) pada Rumah Sakit PMI Bogor	192
4.5.3	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien (Pasien) pada Rumah Sakit PMI Bogor	193

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	195
5.2	Saran.....	195

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Rumah Sakit di Kota Bogor.....	2
Tabel 1.2	Rumah Sakit Swasta di Kota Bogor dan Akreditasi	3
Tabel 1.3	Jenis Keluhan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PMI Tahun 2019.....	3
Tabel 1.4	Data Jumlah Pasien dan Jumlah Keluhan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PMI Per Januari-Desember 2016-2018.....	4
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Sebelumnya	25
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 3.2	Kerangka Sampel	33
Tabel 3.3	Penentuan Jumlah Sampel	34
Tabel 3.4	Skala Likert Penilaian Kuesioner.....	34
Tabel 3.5	Kriteria Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 3.6	Interpretasi Hasil.....	36
Tabel 3.7	Kriteria Koefisien Korelasi	36
Tabel 4.1	Jenis kelamin responden	38
Tabel 4.2	Usia responden.....	39
Tabel 4.3	Pekerjaan responden	40
Tabel 4.4	Pendapatan Responden	40
Tabel 4.5	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	43
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.9	Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih	45
Tabel 4.10	Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi	45
Tabel 4.11	Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai	45
Tabel 4.12	Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi.....	46
Tabel 4.13	Pendapat Responden Tentang Perawat berpenampilan rapi	46
Tabel 4.14	Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap	47
Tabel 4.15	Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih	47
Tabel 4.16	Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan	47
Tabel 4.17	Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu.....	48
Tabel 4.18	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien...	48
Tabel 4.19	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat	49

Tabel 4.20	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti	49
Tabel 4.21	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima	49
Tabel 4.22	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat	50
Tabel 4.23	Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien.....	50
Tabel 4.24	Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas.....	51
Tabel 4.25	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur.....	51
Tabel 4.26	Pendapat Responden Tentang Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.....	52
Tabel 4.27	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien	52
Tabel 4.28	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien.....	52
Tabel 4.29	Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit	53
Tabel 4.30	Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien	53
Tabel 4.31	Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien.....	54
Tabel 4.32	Pendapat Responden Tentang Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	54
Tabel 4.33	Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis.....	54
Tabel 4.34	Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan Pasien	55
Tabel 4.35	Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman.....	55
Tabel 4.36	Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien ...	56
Tabel 4.37	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien	56
Tabel 4.38	Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau.....	56
Tabel 4.39	Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap.....	57
Tabel 4.40	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien	57
Tabel 4.41	Pendapat Responden Tentang Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	58

Tabel 4.42	Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita.....	58
Tabel 4.43	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien.....	59
Tabel 4.44	Pendapat Responden Tentang Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.....	59
Tabel 4.45	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingatkan Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya	60
Tabel 4.46	Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	60
Tabel 4.47	Hasil rata-rata tanggapan reponden variabel kualitas pelayanan kelas III	61
Tabel 4.48	Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih	62
Tabel 4.49	Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi	62
Tabel 4.50	Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai	63
Tabel 4.51	Pendapat responden tentang dokter berpenampilan rapi.....	63
Tabel 4.52	Pendapat responden tentang perawat berpenampilan rapi	63
Tabel 4.53	Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap	64
Tabel 4.54	Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih	64
Tabel 4.55	Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan	65
Tabel 4.56	Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu.....	65
Tabel 4.57	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien...	66
Tabel 4.58	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat.....	66
Tabel 4.59	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti	66
Tabel 4.60	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima	67
Tabel 4.61	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat.....	67
Tabel 4.62	Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien.....	68
Tabel 4.63	Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas.....	68
Tabel 4.64	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur.....	69

Tabel 4.65	Pendapat Responden Tentang Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.....	69
Tabel 4.66	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien	69
Tabel 4.67	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien.....	70
Tabel 4.68	Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit	70
Tabel 4.69	Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien	71
Tabel 4.70	Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien.....	71
Tabel 4.71	Pendapat Responden Tentang Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	72
Tabel 4.72	Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis.....	72
Tabel 4.73	Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan Pasien.....	72
Tabel 4.74	Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman.....	73
Tabel 4.75	Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien ...	73
Tabel 4.76	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien	74
Tabel 4.77	Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau.....	74
Tabel 4.78	Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap.....	74
Tabel 4.79	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien	75
Tabel 4.80	Pendapat Responden Tentang Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	75
Tabel 4.81	Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita	76
Tabel 4.82	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien.....	76
Tabel 4.83	Pendapat Responden Tentang Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.....	76
Tabel 4.84	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingatkan Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya	77
Tabel 4.85	Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	77
Tabel 4.86	Hasil rata-rata tanggapan reponden variabel kualitas pelayanan kelas II	78

Tabel 4.87	Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih	79
Tabel 4.88	Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi	80
Tabel 4.89	Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai	80
Tabel 4.90	Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi	80
Tabel 4.91	Pendapat Responden Tentang Perawat berpenampilan rapi	81
Tabel 4.92	Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap	81
Tabel 4.93	Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih	82
Tabel 4.94	Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan	82
Tabel 4.95	Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu.....	82
Tabel 4.96	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien...	83
Tabel 4.97	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat.....	83
Tabel 4.98	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti	84
Tabel 4.99	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima	84
Tabel 4.100	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat.....	85
Tabel 4.101	Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien.....	85
Tabel 4.102	Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas.....	86
Tabel 4.103	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur.....	86
Tabel 4.104	Pendapat Responden Tentang Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.....	87
Tabel 4.105	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien.....	87
Tabel 4.106	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien.....	87
Tabel 4.107	Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit	88
Tabel 4.108	Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien	88
Tabel 4.109	Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien.....	89

Tabel 4.110	Pendapat Responden Tentang Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	89
Tabel 4.111	Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis.....	89
Tabel 4.112	Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan Pasien.....	90
Tabel 4.113	Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman.....	90
Tabel 4.114	Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien ...	91
Tabel 4.115	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien	91
Tabel 4.116	Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau.....	91
Tabel 4.117	Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap	92
Tabel 4.118	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien	92
Tabel 4.119	Pendapat Responden Tentang Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	93
Tabel 4.120	Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita	93
Tabel 4.121	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien.....	93
Tabel 4.122	Pendapat Responden Tentang Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.....	94
Tabel 4.123	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingatkan Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya	94
Tabel 4.125	Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	95
Tabel 4.126	Hasil rata-rata tanggapan reponden variabel kualitas pelayanan kelas I	95
Tabel 4.127	Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih	97
Tabel 4.128	Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi	97
Tabel 4.129	Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai	97
Tabel 4.130	Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi.....	98
Tabel 4.131	Pendapat Responden Tentang Perawat berpenampilan rapi	98
Tabel 4.132	Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap	98
Tabel 4.133	Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih	99

Tabel 4.134	Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan	99
Tabel 4.135	Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu.....	100
Tabel 4.136	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien...	100
Tabel 4.137	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat.....	100
Tabel 4.138	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti	101
Tabel 4.139	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima	101
Tabel 4.140	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat.....	102
Tabel 4.141	Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien.....	102
Tabel 4.142	Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas.....	103
Tabel 4.143	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur.....	103
Tabel 4.144	Pendapat Responden Tentang Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.....	104
Tabel 4.145	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien.....	104
Tabel 4.146	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien.....	104
Tabel 4.147	Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit	105
Tabel 4.148	Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien	105
Tabel 4.149	Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien.....	106
Tabel 4.150	Pendapat Responden Tentang Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	106
Tabel 4.151	Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis	106
Tabel 4.152	Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan yang Diajukan Pasien.....	107
Tabel 4.153	Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman.....	107
Tabel 4.154	Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien ...	108
Tabel 4.155	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien	108
Tabel 4.156	Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau	108

Tabel 4.157	Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap	109
Tabel 4.158	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien	109
Tabel 4.159	Pendapat Responden Tentang Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	110
Tabel 4.160	Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita	110
Tabel 4.161	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien.....	110
Tabel 4.162	Pendapat Responden Tentang Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.....	111
Tabel 4.163	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingatkan Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya	111
Tabel 4.164	Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	112
Tabel 4.165	Hasil rata-rata tanggapan reponden variabel kualitas pelayanan kelas Utama	112
Tabel 4.166	Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih	114
Tabel 4.167	Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi	114
Tabel 4.168	Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai	114
Tabel 4.169	Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi.....	115
Tabel 4.170	Pendapat Responden Tentang Perawat berpenampilan rapi	115
Tabel 4.171	Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap	116
Tabel 4.172	Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih	116
Tabel 4.173	Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan.....	116
Tabel 4.174	Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu	117
Tabel 4.175	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien ..	117
Tabel 4.176	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat.....	118
Tabel 4.177	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti	118
Tabel 4.178	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima	118
Tabel 4.179	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat	119

Tabel 4.180	Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien.....	119
Tabel 4.181	Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas.....	120
Tabel 4.182	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur.....	120
Tabel 4.183	Pendapat Responden Tentang Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.....	121
Tabel 4.184	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien.....	121
Tabel 4.185	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien.....	121
Tabel 4.186	Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit	122
Tabel 4.187	Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien	122
Tabel 4.188	Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien.....	123
Tabel 4.189	Pendapat Responden Tentang Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	123
Tabel 4.190	Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis.....	123
Tabel 4.191	Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan Pasien	124
Tabel 4.192	Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman.....	124
Tabel 4.193	Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien ...	125
Tabel 4.194	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien	125
Tabel 4.195	Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau	125
Tabel 4.196	Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap	126
Tabel 4.197	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien	126
Tabel 4.198	Pendapat Responden Tentang Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi.....	127
Tabel 4.199	Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita.....	127
Tabel 4.200	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien.....	127
Tabel 4.201	Pendapat Responden Tentang Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.....	128

Tabel 4.202	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingatkan Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya.....	128
Tabel 4.203	Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	129
Tabel 4.204	Hasil rata-rata tanggapan reponden variabel kualitas pelayanan kelas VIP	129
Tabel 4.205	Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih.....	131
Tabel 4.206	Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi	131
Tabel 4.207	Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai	131
Tabel 4.208	Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi.....	132
Tabel 4.209	Pendapat Responden Tentang Perawat berpenampilan rapi	132
Tabel 4.210	Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap	133
Tabel 4.211	Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih.....	133
Tabel 4.212	Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan.....	133
Tabel 4.213	Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu	134
Tabel 4.214	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien ..	134
Tabel 4.215	Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat.....	135
Tabel 4.216	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti	135
Tabel 4.217	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima	135
Tabel 4.218	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat	136
Tabel 4.219	Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien.....	136
Tabel 4.220	Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas.....	137
Tabel 4.221	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur.....	137
Tabel 4.222	Pendapat Responden Tentang Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.....	138
Tabel 4.223	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien	138
Tabel 4.224	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien.....	138

Tabel 4.225	Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit	139
Tabel 4.226	Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien	139
Tabel 4.227	Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien	140
Tabel 4.228	Pendapat Responden Tentang Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	140
Tabel 4.229	Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis	140
Tabel 4.230	Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan Pasien	141
Tabel 4.231	Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman	141
Tabel 4.232	Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien ...	142
Tabel 4.233	Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien	142
Tabel 4.234	Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau	142
Tabel 4.235	Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap	143
Tabel 4.236	Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien	143
Tabel 4.237	Pendapat Responden Tentang Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	144
Tabel 4.238	Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita	144
Tabel 4.239	Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien	144
Tabel 4.240	Pendapat Responden Tentang Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien	145
Tabel 4.241	Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingatkan Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya	145
Tabel 4.242	Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	146
Tabel 4.243	Hasil rata-rata tanggapan reponden variabel kualitas pelayanan kelas VVIP	146
Tabel 4.244	Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik	148
Tabel 4.245	Pendapat Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien	148
Tabel 4.246	Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik	149

Tabel 4.247	Pendapat Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan	149
Tabel 4.248	Pendapat Responden TentangKebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.....	149
Tabel 4.249	Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti	150
Tabel 4.250	Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat	150
Tabel 4.251	Pendapat Responden Tentang Proses Adiminstrasi yang Cepat.....	151
Tabel 4.252	Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis	151
Tabel 4.253	Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit.....	151
Tabel 4.254	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman	152
Tabel 4.255	Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien	152
Tabel 4.256	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan	153
Tabel 4.257	Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau	153
Tabel 4.258	Pendapat Responden TentangMerekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.....	154
Tabel 4.259	Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien kelas III	154
Tabel 4.260	Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik	155
Tabel 4.261	Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien	155
Tabel 4.262	Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik	156
Tabel 4.263	Pendapat Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan	156
Tabel 4.264	Pendapat Responden TentangKebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.....	156
Tabel 4.265	Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti	157
Tabel 4.266	Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat	157
Tabel 4.267	Pendapat Responden TentangProses adiminstrasi yang cepat.....	158
Tabel 4.268	Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis	158
Tabel 4.269	Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit.....	158

Tabel 4.270	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman	159
Tabel 4.271	Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien	159
Tabel 4.272	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan.....	160
Tabel 4.273	Pendapat Responden Tentang Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.....	160
Tabel 4.274	Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau	161
Tabel 4.275	Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien kelas II	161
Tabel 4.276	Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik	162
Tabel 4.277	Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien	162
Tabel 4.278	Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik	163
Tabel 4.279	Pendapat Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan.....	163
Tabel 4.280	Pendapat Responden TentangKebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.....	163
Tabel 4.281	Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti	164
Tabel 4.282	Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat	164
Tabel 4.283	Pendapat Responden TentangProses adiminstrasi yang cepat.....	165
Tabel 4.284	Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis	165
Tabel 4.285	Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit.....	165
Tabel 4.286	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman	166
Tabel 4.287	Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien	166
Tabel 4.288	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan.....	167
Tabel 4.289	Pendapat Responden Tentang Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.....	167
Tabel 4.290	Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau	168
Tabel 4.291	Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien kelas I	168

Tabel 4.292	Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik	169
Tabel 4.293	Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien	169
Tabel 4.294	Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik	170
Tabel 4.295	Pendapat Responden Tentang Biaya Yang dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan	170
Tabel 4.296	Pendapat Responden TentangKebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.....	171
Tabel 4.297	Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti	171
Tabel 4.298	Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat	171
Tabel 4.299	Pendapat Responden TentangProses adiminstrasi yang cepat.....	172
Tabel 4.300	Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis	172
Tabel 4.301	Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit.....	173
Tabel 4.302	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman	173
Tabel 4.303	Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien	173
Tabel 4.304	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan	174
Tabel 4.305	Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau	174
Tabel 4.306	Pendapat Responden TentangMerekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.....	175
Tabel 4.307	Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien kelas Utama	175
Tabel 4.308	Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik	176
Tabel 4.309	Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien	176
Tabel 4.310	Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik	177
Tabel 4.311	Pendapat Responden Tentang Biaya Yang dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan	177
Tabel 4.312	Pendapat Responden TentangKebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.....	178
Tabel 4.313	Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti	178

Tabel 4.314	Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat	178
Tabel 4.315	Pendapat Responden Tentang Proses administrasi yang cepat.....	179
Tabel 4.316	Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis	179
Tabel 4.317	Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit.....	180
Tabel 4.318	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman	180
Tabel 4.319	Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien	180
Tabel 4.320	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan.....	181
Tabel 4.321	Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau	181
Tabel 4.322	Pendapat Responden Tentang Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.....	182
Tabel 4.323	Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien kelas VIP	182
Tabel 4.324	Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik	183
Tabel 4.325	Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien	183
Tabel 4.326	Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik	184
Tabel 4.327	Pendapat Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan.....	184
Tabel 4.328	Pendapat Responden Tentang Kebutuhan Dan Keinginan Pasien Dapat Terpenuhi	185
Tabel 4.329	Pendapat Responden Tentang Petugas Administrasi Melayani Dengan Teliti	185
Tabel 4.330	Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat	185
Tabel 4.331	Pendapat Responden Tentang Proses administrasi yang cepat.....	186
Tabel 4.332	Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis	186
Tabel 4.333	Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit.....	187
Tabel 4.334	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman	187
Tabel 4.335	Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien	187
Tabel 4.336	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan.....	188

Tabel 4.337	Pendapat Responden Tentang Merekomendasi Karena Kualitas Pelayanan Yang Baik.....	188
Tabel 4.338	Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau	189
Tabel 4.339	Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien	189
Tabel 4.340	Hasil Uji Korelasi	190

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konstelasi Penelitian.....	29
Gambar 4.1	Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4.2	Usia Responden	39
Gambar 4.3	Pekerjaan Responden	40
Gambar 4.4	Pendapatan Responden	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	214
Lampiran 2. Jawaban Responden	216
Lampiran 3. Surat Riset dari Rumah Sakit PMI bogor	219

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan.

Menurut Undang-Undang RI. No. 23 Tahun 1992, Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Oleh karena itu kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena akan mendasari peningkatan kualitas dan kuantitas hidup dalam masyarakat. Pembangunan kesehatan yaitu: menggerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat serta lingkungannya (DepKes RI,1999).

Di Indonesia masalah kesehatan masih menjadi masalah pokok, peningkatan penyakit di Indonesia mulai mengalami transisi dari penyakit menular ke penyakit tidak menular. Penyakit tidak menular tersebut diantaranya kanker, stroke, diabetes, jantung, ginjal, hipertensi serta depresi. Dari data Riset penyakit tidak menular naik 0,4 persen dibandingkan tahun sebelumnya dari 1,4 persen jadi 1,8 persen. Dan penyakit diabetes mengalami lonjakan dari 6,9 persen jadi 8,5 persen. Penyakit ini sebenarnya dapat dicegah lantaran semuanya dipicu oleh gaya hidup yang tidak sehat seperti kurang berolahraga, pola makan yang tidak sehat, kurang istirahat dan stres. Kondisi umum kesehatan seperti dijelaskan di atas juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu lingkungan, perilaku, dan pelayanan kesehatan. Hal ini mendorong pemerintah untuk meningkatkan layanan kesehatan, seperti Pukesmas, Rumah Sakit Umum Daerah, dan Rumah Sakit Umum Pusat. hal tersebut bertujuan agar masyarakat dapat mengakses kebutuhan kesehatan, karena kesehatan merupakan ujung tombak dalam pembangunan masyarakat. (Riset Kesehatan Dasar tahun 2018).

Sasaran pembangunan kesehatan di Indonesia antara lain adalah diselenggarakannya pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata. Dalam upaya mencapai sasaran ini, maka ditetapkan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit sebagai bagian dari tujuan program pembangunan kesehatan. Pelayanan rumah sakit di indonesia secara umum cenderung belum mencapai kualitas optimal. Faktor mendasar ini mendorong pemerintah untuk melaksanakan akreditasi rumah sakit. Keberhasilan rumah sakit untuk memecahkan sebagian besar masalah kesehatan

masyarakat. Berbagai keberhasilan yang dicapai telah menyebabkan tingginya tingkat ketergantungan sebagian masyarakat terhadap rumah sakit untuk mengatasi keluhan kesehatannya.

Berdasarkan pendapat Milss et al (1991), dapat disimpulkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar rumah sakit diberbagai negara. Tuntutan ini menjadi dasar pengembangan organisasi kesehatan dan sistem pelayanan kesehatan diberbagai kota. Keberadaan jasa pelayanan kesehatan di suatu kota merupakan cerminan dari keadaan kesehatan masyarakatnya yang dilayani oleh jasa pelayanan kesehatan tersebut, sehingga apabila suatu daerah memiliki fasilitas jasa pelayanan kesehatan yang lebih sedikit maka dapat diketahui bahwa keadaan pelayanan kesehatan yang terdapat di kota tersebut juga memperhatikan.

Kota Bogor merupakan salah satu kota di Jawa Barat yang memiliki permasalahan kesehatan cukup tinggi. Penyakit tidak menular, penyakit karena lingkungan dan perilaku terus meningkat. (Dr. Sri Pinantari Hanum, M.kes.). Deteksi dini pada ASN Kota Bogor tahun 2017 dilakukan pada 683 orang dan tahun 2018 pada 757 orang yang terdiri dari SKPD, kecamatan, serta Kelurahan. Gambaran hasil pemeriksaan faktor resiko penyakit tidak menular pada SKPD Kota Bogor tahun 2017 dan 2018 menunjukkan bahwa faktor resiko penyakit tidak menular masih tergolong tinggi. Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa: Merokok 32,8 % (Tahun 2017) dan 43,92% (Tahun 2018), Obesitas 41,7% (tahun 2017) dan 48,91% (Tahun 2018), Hipertensi 12,8% (Tahun 2017) dan 21,96% (Tahun 2018), Hiperkolestrol 21,4% (Tahun 2017) dan 46,42% (Tahun 2018), Hiperglikemi 5% (Tahun 2017) dan 4,89% (Tahun 2018). Masalah diatas menuntut Jasa dibidang kesehatan di Kota Bogor terus meningkat, terutama jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. (Dinas Kesehatan Kota Bogor)

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit di Kota Bogor

No.	Nama Rumah Sakit	Alamat	Pemilik
1.	Rumah Sakit Azra	Jl. Padjajaran	PT. Athasubena Putra
2.	Rumah Sakit Melania	Jl. Pahlawan No. 91 Bogor Selatan	PT. SPAA Medika
3.	Rumah Sakit Bogor Medical Center	Jl. Padjajaran Indah V/97	PT. Bogor Medical Center
4.	Rumah Sakit H. Marzoeki Mahdi	Jl. Dr.Semeru No. 114	Depkes RI Pusat
5.	Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina	Jl. Ring Road Yasmin	Yayasan Medikaloka Bogor
6.	Rumah Sakit Islam Bogor	Jl. Perdana Budi Agung	Yayasan Rs. Islam Bogor
7.	Rumah Sakit Karya Bakti	Jl. Dr. Semeru 120	Yayasan Karya Bakti
8.	Rumah Sakit PMI	Jl. Padjajaran No. 80	Markas besar PMI Jl. Gatot subroto kav.96 Jaksel
9.	Rumah Sakit Salak	Jl. Jenderal Sudirman No.8	TNI AD
10.	Rumah Sakit Bhyangkara	Jl. Kapten Muslihat No.16 Bogor	Markas besar Kepolisian Negara

(Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bogor)

Dari Kesepuluh rumah sakit diatas yang terdapat di Kota Bogor, ada tujuh rumah sakit yang dimiliki oleh pihak swasta dan hanya ada tiga rumah sakit yang dimiliki oleh pemerintah. Dari ketujuh rumah sakit swasta yang ada di Kota Bogor

terdapat empat rumah sakit yang melayani penyakit umum, yaitu RS. Karya Bakti, RS. PMI, RS. BMC, RS. Islam.

Tabel 1.2. Rumah Sakit Swasta di Kota Bogor dan Akreditasi

No	Nama Rumah Sakit	Akreditasi	Alamat	Review	Keluhan
1.	Rumah Sakit Bogor Medical Center	C	Jl. Padjajaran Indah V/97	172	2
2.	Rumah Sakit Azra	A	Jl. Padjajaran	177	2
3.	Rumah Sakit Islam Bogor	C	Jl. Perdana Budi Agung	175	4
4.	Rumah Sakit PMI	B	Jl. Padjajaran No. 80	164	17
5.	Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina	B	Jl. Ring Road Yasmin	166	3
6.	Rumah Sakit Karya Bakti	C	Jl. Dr. Semeru 120	172	5
7.	Rumah Sakit Melania	C	Jl. Pahlawan No. 91 Bogor Selatan	165	5
Total				1,191	38

(Sumber: Data diolah penulis)

Tabel diatas adalah beberapa rumah sakit swasta dikota Bogor beserta akreditasinya, dapat diketahui untuk keluhan yang dimiliki setiap rumah sakit berbeda-beda. Keluhan terbesar dimiliki oleh Rumah Sakit PMI dengan jumlah 17 keluhan, oleh karena itu penulis tertarik untuk penelitian di Rumah Sakit PMI Bogor.

Tabel 1.3 Jenis Keluhan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PMI Tahun 2019

No	Indikator	Keluhan Pasien	Jumlah Pasien	Presentase (%)
1.	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Fasilitas rumah sakit cukup kurang memadai	7	23,33
2.	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Tenaga medis memberikan pelayanan tidak tepat waktu	7	23,33
3.	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas rumah sakit kurang sigap dalam menanggapi setiap keluhan pasien	5	16,66
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas rumah sakit kurang menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	6	20,00
5.	Empati (<i>empathy</i>)	Waktu berkonsultasi keluarga pasien kurang terpenuhi	5	16,66
Total			30	100

(Sumber: hasil penelitian tahun 2019)

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan pada 30 responden, menunjukkan sebanyak 23,33 % pasien mengeluh tentang fasilitas rumah sakit kurang memadai, 23,33% mengeluh tentang tenaga medis memberikan pelayanan tidak tepat waktu, 16,66 % mengeluh tentang petugas rumah sakit kurang sigap dalam menanggapi setiap keluhan pasien, 20,00% mengeluh tentang petugas rumah sakit kurang menampilkan senyum terhadap pasien yang datang, dan 16,66 % mengeluh tentang waktu berkonsultasi keluarga pasien kurang terpenuhi. Hal tersebut membuktikan adanya masalah dalam pelayanan, oleh karena itu penulis tertarik melakukan penellitian mengenai kualitas pelayanan di Rumah Sakit PMI Bogor.

Tabel 1.4 Data Jumlah Pasien dan Jumlah Keluhan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PMI Per Januari-Desember 2016-2018

Tahun	Jumlah Pasien	Jumlah Keluhan	Persentase (%)
2016	15.653	573	3,69
2017	17.172	785	4,57
2018	14.865	890	5,98

(Sumber: Rekamedik RS PMI)

Dapat dilihat dari data di atas bahwa jumlah pasien rawat inap di rumah sakit PMI Bogor pada tahun 2016-2018 terlihat bahwa jumlah pasien rawat inap mengalami peningkatan pada tahun 2017 dibanding tahun sebelumnya dan mengalami penurunan pada tahun pada tahun 2018. Walaupun rumah sakit PMI Bogor sudah melakukan peningkatan pelayanan dengan memperbaiki kinerjanya, tetapi masih dirasa kurang oleh pasien, terbukti dengan presentase jumlah keluhan pasien yang selalu naik setiap tahunnya.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas maka penulis berkeinginan untuk meneliti lebih mendalam mengenai permasalahan tersebut, dan penulis tertarik untuk mengambil judul : **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PMI BOGOR”**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, masalah yang dapat diidentifikasi pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit PMI mengalami penurunan di tahun 2018
2. Presentase jumlah keluhan mengalami kenaikan pada tahun 2016-2018

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PMI

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian dilakukan yaitu untuk menganalisis dan mencari data serta informasi yang berkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PMI Bogor, menyimpulkan hasil penelitian, serta memberikan saran untuk permasalahan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PMI Bogor

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian adalah:

1. Kegunaan Teoritis
Dapat mengetahui penerapan ilmu-ilmu manajemen pemasaran yang diterima dibangku kuliah dengan praktek nyata dan menambah pengetahuan mengenai terapan ilmu yang diterima dibangku kuliah dengan memperoleh teori-teori yang diterima melalui literature-literature yang ada
2. Kegunaan Praktis
Bagi rumah sakit penelitian ini dapat berguna dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan kualitas layanan kesehatan rumah sakit

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran

2.1.1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Dari sudut pandang manajerial, pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi, dan distribusi gagasan barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individu dan organisasi.

Berikut ini akan diuraikan pengertian pemasaran menurut para ahli antara lain:

Menurut Malau (2017) pemasaran merupakan kegiatan transaksi pertukaran nilai yang dimiliki oleh masing-masing pihak, misalnya pertukaran produk yang dilakukan yang dimiliki oleh perusahaan terhadap uang yang dimiliki oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono (2015) pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial baik itu individu atau kelompok untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui proses penciptaan, penawaran, dan pertukaran segala sesuatu yang bernilai dengan orang atau kelompok lain.

Menurut Sudaryono (2016) pemasaran merupakan proses manajemen berupaya untuk memaksimalkan laba (*returns*) bagi pemegang saham dengan menjalin relasi pada pelanggan utama (*valued customer*) dan dapat menciptakan keunggulan kompetitif.

“Marketing as the process of creating, distributing, promoting, and pricing goods, services, and ideas to facilitate satisfying exchange relationships with customers and to develop maintain favorable relationships with stakeholders in a dynamic environment”. (Pride and Ferrell 2014).

Dari teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan kegiatan transaksi pertukaran nilai yang dimiliki oleh masing-masing pihak melalui proses penciptaan, penawaran, dan pertukaran untuk menciptakan keunggulan kompetitif.

2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran sangat penting karena merupakan tindakan dari konsep pemasaran, selain mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasien, anajemen harus mencari jalan untuk mengatasi keadaan permintaan yang berbeda-beda. Manajemen pemasaran harus dapat menentukan tingkat, waktu, dan sifat permintaan sedemikian rupa sehingga dapat membantu perusahaan mencapai sasarannya.

Berikut ini definisi-definisi manajemen pemasaran yang dikemukakan menurut beberapa ahli, diantaranya:

Menurut Manap (2016) “Manajemen pemasaran adalah suatu proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan individu atau perusahaan”.

Menurut Swastha dan Handoko (2016) “Manajemen pemasaran adalah suatu proses manajemen pemasaran, yang meliputi penganalisaan, perencanaan pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan”.

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015) Manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur dan mengelola program-program yang mencakup pengkosnepan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

“marketing management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping, and growing customers through creating delivering and communicating superior customer value”. (Kotler dan Keller 2016).

Dari teori di atas dapat disimpulkan manajemen pemasaran adalah suatu proses untuk meningkatkan suatu efisiensi dan efektifivitas dari kegiatan pemasaran yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan serta mengelola program-program yang mencakup pengkonsepan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.1.3. Konsep Pemasaran

Menurut Assauri (2015) “Konsep pemasaran adalah suatu falsafah manajemen dibidang pemasaran yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan pasien dengan didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan pasien sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang ditetapkan”.

Menurut Swastha dan Irawan (2014) menyatakan bahwa konsep pemasaran adalah sebuah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan pasien merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Adapun menurut Tjiptono (2014) konsep pemasaran meliputi :

1. Konsep Produksi

Berorientasi pada proses produksi/operasi (internal). Asumsi yang diyakini adalah pasien hanya akan membeli produk-produk yang murah dan gampang diperoleh. Dengan demikian, kegiatan organisasi harus difokuskan pada efisiensi biaya (produksi), dan ketersediaan produk (distribusi), agar perusahaan dapat meraih keuntungan.

2. **Konsep Produk**
Pemasar beranggapan bahwa pasien lebih menghendaki produk-produk yang memiliki kualitas, kinerja, fitur, atau penampilan superior. Konsekuensinya pencapaian tujuan bisnis perusahaan dilakukan melalui inovasi produk, riset dan pengembangan, dan pengendalian kualitas secara berkesinambungan.
3. **Konsep Penjualan**
Pemasar beranggapan bahwa pasien harus dipengaruhi (bilamana perlu dibujuk) agar penjualan dapat meningkat, sehingga tercapai laba maksimum sebagaimana menjadi tujuan perusahaan. Dengan demikian, fokus kegiatan pemasaran adalah usaha-usaha mempengaruhi dan membujuk pasien untuk membeli, sehingga pada gilirannya penjualan dapat meningkat.
4. **Konsep Pemasaran**
Pasien hanya akan bersedia membeli produk-produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya serta memberikan kepuasan. Implikasinya, fokus aktivitas pemasaran dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan adalah berusaha memuaskan pelanggan melalui pemahaman perilaku pasien secara menyeluruh yang dijabarkan dalam kegiatan pemasaran yang mengintegrasikan kegiatan-kegiatan fungsional lainnya (seperti produksi/operasi, keuangan, personalia, riset dan pengembangan) secara efektif dan efisien dibandingkan para pesaing.
5. **Konsep Pemasaran Sosial**
Pasien hanya bersedia membeli produk-produk yang mampu memuaskan kebutuhan dan keinginannya serta berkontribusi pada kesejahteraan lingkungan sosial pasien. Tujuan aktivitas pemasaran adalah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus memperbaiki hubungan antara produsen dan masyarakat demi peningkatan kesejahteraan pihak-pihak terkait.

Menurut Sudaryono (2016) konsep inti pemasaran ada 4, yaitu :

1. **Kebutuhan, Keinginan, dan Permintaan**
Inti pemasaran yaitu dimulai dengan kebutuhan dan keinginan manusia. salah satu kebutuhan manusia antara lain seperti makan, pakaian, tempat tinggal, dll. Seperti yang kita ketahui, kebutuhan dan keinginan memiliki arti yang berbeda. Kebutuhan merupakan sesuatu yang dibutuhkan untuk bertahan hidup, sedangkan keinginan merupakan hasrat atau pemuas dari sesuatu yang kita inginkan.
2. **Produk, Nilai, Biaya, dan Kepuasan**
Apabila kita hendak memenuhi kebutuhan dan keinginan pasti berhubungan dengan produk atau jasa. Produk adalah sesuatu barang yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia. manusia mempunyai suatu produk bukan dilihat dari fisiknya akan tetapi dilihat dari

segi fungsinya. Contohnya apabila kita membeli memasak yang menjadi kebutuhan manusia.

3. Pertukaran, Transaksi, dan Hubungan

Kebutuhan dan keinginan manusia pada awalnya melalui pertukaran sesama manusia. pada zaman dahulu apabila manusia membutuhkan barang maka mereka akan saling bertukar barang (barter) sesuai dengan barang yang mereka butuhkan. Dengan adanya pertukaran ini, adanya transaksi dengan sesama manusia, hal ini transaksi bukan menggunakan uang karena pada zaman dahulu belum ditemukannya uang. Dari hal itulah, maka manusia pada zaman dahulu sangat menjalin hubungan dengan baik.

4. Pasar, Pemasaran, dan Pemasar

Pasar merupakan salah satu tempat bertemunya antara pembeli dan penjual. Dipasar kita dapat menemukan barang yang kita butuhkan dan inginkan dan mampu untuk melakukan pertukaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Jadi besarnya pasar tergantung jumlah orang yang memiliki kebutuhan, punya sumber daya yang diminati orang lain, dan mau menawarkan sumber daya itu untuk ditukar untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Dari teori diatas dapat disimpulkan konsep pemasaran adalah sebuah falsafah bisnis yang berorientasi pada kebutuhan dan keinginan pasien yang merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan. Adapun konsep pemasaran terdiri dari 5 yaitu : (1) konsep produksi, (2) konsep produk, (3) konsep penjualan, (4) konsep pemasaran, (5) konsep pemasaran sosial.

2.2. Pengertian Bauran Pemasaran dan Unsurnya

Pada dasarnya setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pasien serta mampu mencapai target pasar yang ingin dicapai. Namun seiring dengan tujuan perusahaan tersebut, perusahaan juga menginginkan tercapainya permintaan sebanyak-banyaknya agar hasil penjualan yang diperoleh tercapai. Akan tetapi timbul masalah yaitu bagaimana cara untuk dapat mempengaruhi pembeli agar pembeli membeli produk yang ditawarkan.

Menurut Alma (2016) memberikan definisi tentang bauran pemasaran (*marketing mix*) sebagai suatu strategi mencampuri kegiatan-kegiatan pemasaran, agar dicari kombinasi maksimal sehingga mendatangkan hasil yang memuaskan.

Menurut Assauri (2014) menyatakan bahwa bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan kombinasi variabel atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran, variabel yang dapat dikendalikan oleh perusahaan untuk mempengaruhi reaksi pembeli.

“marketing mix is the set of tactical marketing tools that the firm blends to produce the response it wants in target markets.” (Kotler dan Armstrong 2016)

Dari teori diatas maka dapat disimpulkan bauran pemasaran (*marketing mix*) adalah kombinasi variabel atau strategi yang dikendalikan perusahaan guna mempengaruhi reaksi pembeli. Hal ini dilakukan agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

2.2.1. Unsur-Unsur Bauran Pemasaran

Menurut Fandy Tjiptono (2014) perusahaan yang bergerak dibidang jasa, *marketing mix* dikombinasikan menjadi 7P dan dengan tambahan unsur 3P tersebut, yaitu :

1. Produk (*Product*)
Merupakan bentuk penawaran organisasi jasa yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. Harga (*price*)
Keputusan bauran harga berkenan dengan kebijakn strategik dan taktikal, seperti tingkat harga struktur diskon, syarat pembayaran, dan tingkat diskriminasi harga antara berbagai kelompok pelanggan.
3. Promosi (*promotion*)
Bauran promosi tradisional meliputi berbagai metode untuk mengkomunikasikan manfaat jasa kepada pelanggan potensial dan aktual.
4. Tempat (*place*)
Keputusan distribusi menyangkut kemudahan akses terhadap jasa bagi para pelanggan potensial
5. Orang (*people*)
Merupakan unsur vital dalam bauran pemasaran. Dalam industri jasa, setiap orang merupakan “*part-time marketer*” yang tindakan dan perilakunya memiliki dampak langsung pada output yang diterima pelanggan. Oleh sebab itu, setiap organisasi jasa (terutama yang tingkat kontaknya dengan pelanggan tinggi) hrus jelas menentukan apa yang diharapkan dari setiap karyawan dalam interaksinya dengan pelanggan.
6. Bukti Fisik (*physical evidence*)
Karakteristik intangible pada jasa menyebabkan pelanggan potensial tidak bisa menilai suatu jasa sebelum mengkonsumsi. Oleh karena itu, unsur penting dalam bauran pemasaran adalah upaya mengurangi tingkat resiko tersebut dengan jalan menawarkan bukti fisik dari karakteristik jasa.
7. Proses (*process*)
Proses produksi atau operasi merupakan faktor paling penting bagi pasien. Pelanggan restoran misalnya, sangat berpengaruh oleh cara staf melayani mereka dan lamanya menunggu selama proses produksi. Berbagai isu muncul sehubungan dengan batas antara produsen dan pasien dalam hal alokasi fungsi-fungsi produksi.

Menurut Kotler dan Keller (2016) ada 4 variabel dalam kegiatan bauran pemasaran yaitu sebagai berikut :

1. Produk (*product*)
Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan, produk-produk yang dipasarkan meliputi barang fisik, jasa, pengalaman, acara-acara, orang, tempat, properti, organisasi, dan gagasan. Atribut produk meliputi variasi produk, kualitas, desain, fitur, merek, kemasan, ukuran, pelayanan, garansi, dan imbalan. Elemen produk berkaitan dengan perencanaan dalam menghasilkan suatu produk akhir bagi pasien.
2. Harga (*price*)
Harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan dan yang lain menghasilkan biaya (*cost*). Atribut harga meliputi daftar harga, diskon, potongan harga khusus, periode pembayaran, dan syarat kredit. Harga berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan.
3. Tempat (*Place*)
Tempat didefinisikan sebagai aktivitas perusahaan agar produk mudah didapatkan pelanggan sasaran. Artinya, variabel saluran distribusi atau *place* tidak hanya menekankan pada lokasi perusahaan, mudah atau tidaknya lokasi tersebut dicapai. Lokasi perusahaan yang strategis merupakan kunci dari kemampuan perusahaan untuk menarik pasien. Saluran distribusi meliputi cakupan layanan, pengelompokan, lokasi, persediaan, dan transportasi.
4. Promosi (*Promotion*)
Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mendorong pasien agar melakukan pembelian produk. Promosi merupakan aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk serta membujuk pasar sasaran untuk membelinya.

Menurut Lupiyoadi (2014) unsur-unsur bauran pemasaran jasa sebagai berikut:

1. Produk (*product*)
Keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada pasien.
2. Harga (*price*)
Sejumlah pengorbanan yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa.
3. Tempat atau seluruh distribusi (*place*)
Hubungan dengan dimana perusahaan melakukan operasi atau kegiatannya.

4. Promosi (*promotion*)
Merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan manfaat produk dan sebagai alat untuk mempengaruhi pasien dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai kebutuhan.
5. Orang (*people*)
Orang-orang yang terlibat langsung dan saling memengaruhi dalam proses pertukaran dari produk jasa.

Dari teori diatas maka dapat disimpulkan unsur bauran pemasaran meliputi : 1. produk (*product*) sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan maupun kebutuhan, 2. harga (*price*) salah satu elemen yang menghasilkan pendapatan dan yang lain menghasilkan biaya, 3. tempat (*place*) didefinisikan sebagai aktivitas perusahaan agar produk mudah didapatkan pelanggan sarannya, 4. Promosi (*promotion*) kegiatan yang mendorong pasien agar melakukan pembelian produk.

2.3. Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa

Jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) *intangibile* yang berkaitan dengan pasien atau dengan barang-barang milik, tetap tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa aja muncul dan produksi suatu jasa bisa dimiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik.

2.3.1. Pengertian Jasa

Menurut Malau (2017) mengatakan bahwa jasa adalah layanan aktivitas yang tidak memiliki fisik, tidak bisa diraba, dan tidak bisa dilihat oleh mata yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut Lupiyoadi (2014) jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik, atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah. (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh pasien.

“A service is any act, performance or experience that one party can offer to another and that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, but nonetheless creates value to the recipient. Its productions may or may not be tied to a physical product”. (Christopher H Lovelock, 2015)

Dari teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa jasa adalah layanan aktivitas yang tidak memiliki fisik, tidak bisa diraba, dan tidak terlihat. Jasa merupakan salah satu aktivitas ekonomi yang hasilnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan menimbulkan kepuasan bagi pasien.

2.3.2. Karakteristik Jasa

Menurut Malau (2017) menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut :

1. Tidak berwujud
Jasa tidak dapat diraba karena tidak ada wujudnya, tidak dapat dilihat, dan tidak dapat disimpan.
2. Beragam atau bervariasi
Beragam yaitu jasa yang tidak dapat distandarisasikan. Jasa mempunyai variasi dalam bentuk, kualitas, dan jenisnya tergantung siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
3. Tidak dapat dipisahkan
Jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi dan penerima. Pada umumnya ketika jasa dihasilkan, pada waktu itu juga jasa dikonsumsi oleh pasien. Berbeda dengan barang pada umumnya diproduksi, ditempatkan digedung dan dikonsumsi kemudian.
4. Tidak memerlukan tempat penyimpanan
Penyimpanan yang berwujud menjadi masalah yang terasosiasi dengan biaya gudang, tetapi berbeda dengan jasa yang tidak bisa disimpan.

Menurut Adisaputro (2014) produk jasa memiliki empat karakter yang sangat berbeda dengan barang, yaitu :

1. Aspek ketidaktampakan (*intangibility*)
Produk jasa tidak bisa dilihat, dicoba, dirasakan, didengar atau dicium sebelum produk jasa itu dibeli, perusahaan penyedia jasa dapat mencoba untuk memperhatikan kualitas jasanya melalui bukti fisik dan presentasi tertentu misalnya dalam bentuk gedung, petugas-petugas, peralatan yang digunakan, material untuk presentasi/komunikasi, lewat simbol dan harga jasanya. Hal-hal itu dimaksudkan untuk memberikan wujud dari hal yang sebenarnya tidak tampak. Dengan melihat hal-hal tersebut calon pasien dapat menilai mutu, kemampuan, dan keseriusan si penyedia jasa.
2. Ketidakterpisahan (*inseparability*)
Produk jasa dapat di proses/diproduksi atau dikonsumsi pada waktu yang sama (simultan). Bila seseorang membeli produk jasa sering kali penyedia jasa itu merupakan sebagian dari produk jasa itu sendiri.
3. Kesulitan penyeragaman produk jasa (*variability*)
Produk jasa sangat bergantung pada siapa penyediannya, kapan dan dimana produk jasa itu disediakan. Terdapat kecenderungan sangat bervariasi mutu jasa itu.
4. Ketidakmungkinan disimpan (*perishability*)
Karena produk jasa tidak dapat disimpan maka tidak ada persediaan produk jasa, bilamana volume permintaan akan jasa berfluktuasi (jasa transportasi darat maupun udara sesuai musim perjalanan) sehingga

perusahaan penyedia jasa akan menghadapi permasalahan untuk dapat mengatur volume jasa yang akan ditawarkan.

Menurut Tjiptono (2014) secara garis besar karakteristik jasa terdiri dari *intangibility*, *inseparability*, *variability/heterogeneity*, *perishability*, dan *lack of ownership*.

1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang, bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance) atau usaha. Oleh karena itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3. *Heterogeneity/variability/inconsistency*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

4. *Perishability*

Perishability berarti jasa tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama

5. *Lack Of Ownership*

Merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka dapat mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan hanya akan memiliki akses personal dan dengan jangka waktu yang terbatas.

Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik jasa meliputi : 1. Tidak berwujud artinya tidak dapat diraba, tidak dapat dilihat dan tidak dapat disimpan. 2. Beragam atau variasi, beragam yaitu tidak dapat distandarisasikan, sedangkan variasi bisa dalam bentuk, kualitas, maupun jenis. 3. Tidak dapat dipisahkan, artinya jasa yang dihasilkan bisa dikonsumsi pada waktu itu juga. 4. Tidak memerlukan tempat penyimpanan, jasa tidak berwujud dan tidak biasa disimpan.

2.4. Kualitas Pelayanan

2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Kemudian menurut Kotler dan Keller (2016) kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Dari teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya sehingga menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam membelikan suatu produk/jasa.

2.4.2. Dimensi Kualiatas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan seperti berikut :

1. Dimensi Tampilan Fisik (*tangible*)
Yaitu diberikan perusahaan kepada pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan saran komunikasi.
2. Dimensi Keandalan (*reability*)
Yaitu yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan layanan yang dijanjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan dan memuaskan.
3. Dimensi daya tanggap (*responsivess*)
Yaitu yang diberikan perusahaan dalam keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Dimensi jaminan (*Assurance*)
Yaitu diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Dimensi empati (*emphaty*)
Yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan produk.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) dimensi kualitas pelayanan yaitu reabilitas, responsivitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan, dan bukti fisik.

1. Reabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya, menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

2. Daya tanggap atau *responsiveness*, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
3. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personal dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
4. Akses meliputi kemudahan untuk atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau. Waktu ngantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, email, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan (*countesy*) meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak.
6. Komunikasi, artinya menyampaikan komunikasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade-off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
8. Keamanan (*security*) yaitu bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.
10. Bukti fisik (*tangible*) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis dan lain-lain).

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan disederhanakan menjadi lima dimensi pokok yaitu “Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*).” Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL tersebut yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, Perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Menurut Tangkilisan (2015) indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Kenampakan fisik (*tangible*)
Meliputi operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas
2. Reabilitas (*Reability*)
Meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada pasien tepat dan dapat dipertanggung jawabkan
3. Responsivitas (*Responsiveness*)
Yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi kompalin pasien
4. Kesopanan (*Countesy*)
Yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien
5. Akses (*Access*)
Meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi perusahaan dan kemudahan dalam prosedur.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 10 dimensi yaitu : reabilitas, responsivitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan, dan bukti fisik. Dari 10 dimensi tersebut kemudian disederhakanakan menjadi 5 dimensi pokok yaitu (kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan) yang disatukan menjadi jaminan (*assurance*),

sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Berdasarkan hal tersebut terdapat 5 dimensi SERVQUAL yaitu : bukti fisik (*tangible*), reabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2014) diantaranya :

1. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan
Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.
2. Pola manajemen perusahaan
Pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani karyawan dapat mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
3. Pengembangan sumber daya manusia
Karyawan perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
4. Keselarasan hubungan kerja
Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras diantara karyawan karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan.
5. Motivasi kerja karyawan
Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan bekerja dan menampilkan performansi kerja yang maksimal, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
6. Kebijakan pemberian insentif
Pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada perusahaan akan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan mendukung ke arah terciptanya kualitas pelayanan pelanggan.

Menurut Nasution (2014) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara garis besar terdapat dua jenis kualitas pelayanan didalamnya, yaitu:

1. Kualitas pelayanan internal
Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain:
 - a. Pola manajemen umum organisasi/perusahaan
 - b. Penyediaan fasilitas pendukung.
 - c. Pengembangan sumber daya manusia.
 - d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
 - e. Pola insentif.

2. Kualitas pelayanan eksternal

Mengenai kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
 - 1) Pola layanan dan tata cara pembentukan jasa tertentu.
 - 2) Pola layanan distribusi jasa.
 - 3) Pola layanan penjualan jasa.
 - 4) Pola layanan dalam penyampaian jasa.
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang.
 - 1) Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas.
 - 2) Pola layanan pendistribusian barang.
 - 3) Pola layanan penjualan barang.
 - 4) Pola pelayanan purna jual

Menurut Tjiptono (2014) ada beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa, antara lain :

1. Technical Quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan. Technical quality dapat dirinci lagi menjadi:
 - a. Kualitas yang dapat dievaluasi sebelumnya, contohnya harga
 - b. Kualitas yang dapat dievaluasi pasien setelah mendapat pelayanan jasa, contohnya ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan
 - c. Kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa, contohnya kualitas operasi jantung.
2. Komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. Reputasi, profil dan daya tarik khusus perusahaan.

Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari : 1. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, 2. Pola manajemen perusahaan, mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, 3. Pengembangan sumber daya manusia, adanya pengembangan kemampuan dan potensi pada karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, 4. Keselarasan hubungan kerja, menciptakan situasi keakraban dan kehangatan dalam lingkungan kerja, 5. Motivasi kerja karyawan, karyawan yang memiliki potensi motivasi kerja tinggi akan menampilkan performansi kerja yang maksimal dalam memberikan kualitas pelayanan.

2.5. Kepuasan

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien adalah merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang

timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Pohan, 2014).

Menurut Kotler (2015) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan dan ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) menyatakan bahwa definisi kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian suatu produk.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) kepuasan adalah salah satu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

“Satisfaction is a person feeling of pleasure or disappointment that result from comparing a product or services perceived performance (or outcome) to expectation.” (Kotler dan Keller, 2016)

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi serta membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi.

2.5.1. Indikator Kepuasan

Menurut Tjiptono (2014) indikator pembentuk kepuasan terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan
Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian /ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
2. Minat berkunjung kembali
Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
3. Ketersediaan untuk merekomendasi
Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan jasa yang dirasakan kepada teman atau keluarganya untuk menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

Menurut Tjiptono (2015) kepuasan pasien memiliki dua dimensi yaitu:

1. Kinerja
Kinerja adalah hasil nyata dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pasien.

2. Harapan

Harapan adalah perkiraan atau keyakinan pasien mengenai apa yang akan diterima.

Menurut Malau (2017) indikator kepuasan terdiri dari 3 poin, yaitu :

1. Terpenuhinya harapan pelanggan
2. Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk
3. Merekomendasikan kepada pihak lain

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan yaitu : 1. Terpenuhinya harapan pelanggan dengan yang dirasakan pelanggan. 2. Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk dengan membeli kembali produk. 3. Merekomendasikan kepada pihak lain seperti keluarga, teman, atau kerabat.

2.5.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien :

1. Kualitas Produk
Pasien akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang memiliki kualitas baik.
2. Harga
Untuk pasien yang sensitif, agar mudah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi bagi pasien yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga yang relative tidak penting bagi mereka.
3. Kualitas Layanan
Kualitas pelayanan tergantung pada 3 hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kualitas pelayanan biasanya ditiru. Pembentukan sifat dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan melalui dari proses rekrutmen, pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah tiga tahun.
4. Faktor Emosional
Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti mobil, kosmetik, dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pasien. Rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses, bagian dari kelompok orang yang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pasien.
5. Biaya dan kemudahan
Pasien akan semakin puas, apabila relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk/pelayanan. Peran driver pendorong kepuasan

pasien tentunya tidak sama antara driver yang satu dengan driver yang lain, masing-masing driver memiliki bobotnya masing-masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari para pasien yang dimilikinya.

Dari teori diatas maka dapat disimpulkan terdapat lima faktor utama kepuasan pasien, yaitu 1. Kualitas produk, pasien akan puas apabila kualitas baik. 2. Harga, harga yang murah akan menjadi kepuasan tersendiri bagi pasien. 3. Kualitas layanan, kualitas layanan tergantung pada sistem, teknologi, dan manusia, karena kontribusi manusia paling besar 70%. 4. Faktor emosional, untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti mobil, kosmetik, dan pakaian menimbulkan rasa bangga dan percaya diri. 5. Biaya dan kemudahan, pasien akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk/pelayanan.

Menurut Lupiyoadi (2015) terdapat 5 faktor yang harus diperhatikan dalam perusahaan, yaitu :

1. Kualitas Produk
Pasien akan merasakan puas apabila mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Emosi
Pasien akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk dengan mereka tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
3. Harga
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mendapatkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pasien.
4. Biaya
Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Zeithmal dan Bitner (2014) terdapat limafaktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Aspek barang dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa.
2. Aspek emosi pelanggan. Emosi atau perasaan dari pelanggan dapat mempengaruhi persepsinya mengenai tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana hati. Pada saat seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang gembira, emosinya akan mempengaruhi persepsi yang sebaliknya, jika seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang buruk, emosinya akan membawa tanggapan

yang buruk terhadap suatu jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada kesalahan sedikit pun.

3. Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa. Pelanggan terkadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa di mana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Biasanya, pelanggan cenderung untuk mencari penyebabnya. Kegiatan pelanggan dalam mencari penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan jasa inilah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa.
4. Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan. Pelanggan akan bertanya-tanya pada diri mereka sendiri: “Apakah saya sudah dilayani secara adil dibandingkan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapatkan perlakuan yang lebih baik, harga yang lebih murah, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar harga yang layak untuk jasa yang saya dapatkan? Apakah saya diperlakukan secara baik dan sebanding dengan usaha yang saya keluarkan?” Pemikiran mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan padatingkat kepuasan barang dan jasa tersebut.
5. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Sebagai contoh, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan. Kemudian, apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali di antara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.

Dari teori diatas dapat disimpulkan terdapat 5 faktor utama kepuasan pelanggan yaitu, 1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila kualitas baik, 2. Harga, harga yang murah akan menjadi kepuasan tersendiri bagi pelanggan, 3. Kualitas layanan, kualitas layanan bergantung pada sistem, teknologi dan manusia, karena kontribusi manusia paling besar 70%. Faktor emosional untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti mobil, kosmetik, pakaian yang menimbulkan rasa bangga dan percaya diri, 5. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau jasa.

2.5.3. Metode Mengukur Kepuasan Pasien

Menurut Fandy Tjiptono (2016) ada 4 metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran
Setiap organisasi yang berorientasi pada pasien perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

2. *Ghost Shooping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pasien adalah memperkerjakan beberapa orang *ghost shooping* untuk berperan atau pura-pura sebagai pasien potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staff penyedia jasa dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.

3. *Lost costumer analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4. Survey kepuasan pasien

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survey, baik survey melalui pos, telepon, e-mail, websites, maupun wawancara langsung.

Menurut Adisaputro (2014) beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain :

1. Memonitor dan menganalisis penyebab pelanggan yang tidak lagi membeli pada perusahaan.
2. Menemui pelanggan yang berhenti membeli dari kita atau berubah membeli *brand* pesaing.
3. Membentuk pembeli bayangan untuk berperan sebagai pembeli potensial produk pesaing dan melaporkan baik kekuatan maupun kelemahan produk kita maupun produk pesaing.

Menurut Yamit (2015) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan, dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran, setiap saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hasil ini sebagai bentuk kecintaan terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

2. Survey pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum untuk mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara langsung.

3. Panel pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang

telah berhenti. Apabila pelanggan yang berhenti membeli ini meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Dari teori diatas disimpulkan bahwa empat metode dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu : 1. Sistem keluhan dan saran, 2. *Ghost shooping*, pelanggan yang pura-pura menjadi pembeli potensial, 3. *Lost costumer analysis*, menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli, 4. Survey kepuasan pelanggan, dapat menggunakan email, telepon dan wawancara langsung.

2.6. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.6.1. Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini dibuat berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Publikasi
1	Umi Yuliani, N. Juni Triastuti, Shoim Dasuki (2015)	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr.Sayidiman Magetan	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Dependen: Kepuasan Pasien	Indikator Variabel Independen: 1. Kehandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik Indikator Variabel Dependen: Kinerja dan Harapan	Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan dengan uji <i>chi-square</i> antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan hasil $P < 0,0001$. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan dengan teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i> .	<i>Electronic Theses and Dissertations</i>
2	Siti Hartina Domopoli, Ardiansa A.T Tucunan, Franckie R.R Maramis (2018)	Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS	Variabel Independen: Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dependen: Kepuasan Pasien	Indikator Variabel Independen: 1. Bukti Fisik 2. Kehandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati	Hasil penelitian menggunakan uji <i>chi square</i> diperoleh nilai probabilitas yaitu $0,021 < 0,05$ yang artinya terdapat	Jurnal Repostiory Unsrat

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Publikasi
		Bhayangkara TK III Manado		Indikator Variabel Dependen: 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Ketersediaan merekomendasi	hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.	
3	Siti Nurhaida, Sudirman (2015)	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Dependen: Kepuasan Pasien	Indikator Variabel Independen: 1. Kehandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti langsung Indikator Variabel Dependen: Kinerja dan Harapan	Berdasarkan hasil uji chi square diperoleh nilai $p = 0,002$ ($P < 0,05$), maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah merupakan survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> dengan sebanyak 95 responden.	Jurnal Kesehatan Tadulako Online ISSN 2502-0749
4.	Grace Siana Juwita, Lenie Marlinae, Fauzie Rahman (2017)	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang	Variabel Independen: Mutu Pelayanan Dependen: Kepuasan Pasien	Indikator Variabel Independen: 1. Kehandalan 2. Jaminan 3. Bukti langsung 4. Empati 5. Daya tanggap Indikator Variabel Dependen: Kinerja dan Harapan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Rancangan penelitian ini menggunakan <i>cross sectional</i> dengan jumlah sampel 52 responden menggunakan metode <i>propotional random sampling</i> . Instrument yang digunakan berupa kuesioner dan data analisis menggunakan uji <i>chi square</i> .	Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia E-ISSN 2581-0901
5.	Christiana R.	Hubungan Mutu	Variabel	Indikator Variabel	Hasil penelitian	Jurnal

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Publikasi
	Muntiaha, Febi K. Kolibu, Ribka Wowor (2018)	Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung	Independen: Mutu Jasa Pelayanan Dependen: Kepuasan Pasien	Independen: 1. Tangibles 2. Reability 3.Responsiveness 4. Assurance 5. Empathy Indikator Variabel Dependen: 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Ketersediaan untuk merekomendasi	menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,002$ ($p \text{ value} < 0,05$), dan nilai koefisien korelasi didapatkan 0,315. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis <i>univariat</i> dan analisis <i>bivariate</i> dengan menggunakan uji korelasi <i>rank spearman</i> .	Repository Unsrat

Berdasarkan penelitian terdahulu dari:

1. Umi Yuliani dkk (2015), dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Sayidiman Magetan. Pada penelitian ini memiliki persamaan dalam variabel penelitian. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu berbeda pada indikator kualitas pelayanan, dan metode analisis data, serta lokasi penelitian.
2. Siti Hartina Domopoli dkk (2018), dengan judul Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK II Manado. Pada penelitian ini memiliki persamaan pada indikator kualitas pelayanan dengan indikator kepuasan pasien, sedangkan perbedaan pada penelitian ini yaitu pada variabel penelitian, metode analisis data, serta lokasi penelitian.
3. Siti Nurhaida Sudirman (2015), dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ampanan Kabupaten Tojo Una-Una. Pada penelitian ini memiliki persamaan dalam variabel penelitian. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu berbeda pada indikator kualitas pelayanan, dalam metode analisis data, serta lokasi penelitian.
4. Grace Siama Juwita, dkk (2017) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. Pada penelitian ini memiliki persamaan dalam variabel penelitian.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu berbeda pada indikator kualitas pelayanan, dalam metode analisis data, dan lokasi penelitian.

5. Christania R. Muntiaha, dkk (2018) dengan judul Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. Persamaan dalam penelitian ini yaitu pada indikator kualitas pelayanan dengan indikator kepuasan pasien dan sama pada metode analisa data, sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel penelitian serta lokasi penelitian.

2.6.2. Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan merupakan kualitas yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa.

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Untuk mewujudkan pelayanan yang diharapkan, tentunya perusahaan harus meningkatkan pelayanan melalui lima dimensi pokok sebagai ukuran kualitas layanan. Adapun 5 dimensi pokok untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2016) yaitu dimensi: Bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Perusahaan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika harapan pelanggan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Bila pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan servis nya tidak baik, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas. Karena adanya kepuasan yang dirasakan pelanggan, menimbulkan positif berupa mengajunjurkan pelanggan lain agar menggunakan produk atau jasa yang sama.

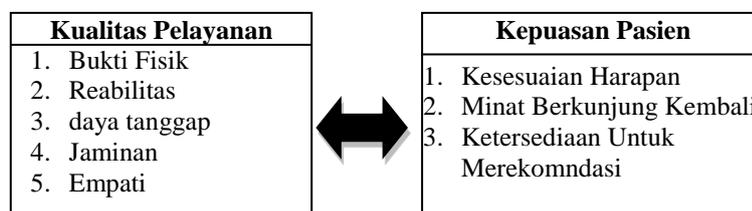
Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) menyatakan bahwa definisi kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian suatu produk. Adapun indikator kepuasan menurut Tjiptono (2014) yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan untuk merekomendasi. Sedangkan menurut Malau (2017) yaitu terpenuhinya harapan pelanggan, sikap atau keinginan untuk menggunakan produk serta merekomendasikan kepada pihak lain.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Penelitian yang mendukung pernyataan tersebut, dilakukan oleh Umi Yuliani, N. Juni Triastuti, Shoim Dasuki Jurnal tahun 2015, Siti Hartina Domopoli, Ardiansa A.T Tucunan, Frankie R.R Maramis Jurnal tahun 2018, Siti Nurhaida, Sudirman, Jurnal tahun 2015, Grace Siama Juwita, Lenie Marlinae, Fauzie Rahman Jurnal tahun 2017, Christania R. Muntiaha, Febi K. Kolibu, Ribka Wowor Jurnal tahun 2018. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa adanya variabel kualitas pelayanan berpengaruh dengan kepuasan pasien dan menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

2.6.3. Konstelasi Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka dapat digambarkan konstelasi penelitian, yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1. Konstelasi Penelitian

2.7. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap identifikasi masalah penelitian yang harus dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PMI Bogor.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode *Verifikatif*. Berdasarkan jenis penelitian yang dimaksud, dilakukan analisis uji hipotesis penelitian melalui teknik analisis statistika yang relevan (kuantitatif). Pemilihan metode *Verifikatif* adalah berupaya untuk menjelaskan hubungan dan menguji variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien.

3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis mengenai hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PMI Bogor. Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel bebas adalah Kualitas pelayanan (X) sedangkan untuk variabel terikat (Y) Kepuasan Pasien.

3.2.2 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pihak yang dijadikan sumber data penelitian yaitu Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PMI Bogor dan pihak Rumah Sakit PMI Bogor

3.2.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PMI Bogor yang beralamat di Jalan Padjajaran No. 80, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Jenis Data Penelitian

Data yang dikumpulkan penulis dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data Kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka yang merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran. Sedangkan data kualitatif berupa tanggapan responden yang diperoleh dari kuesioner untuk digunakan dalam analisis statistik dimana data akan diuji untuk menemukan ada atau tidaknya hubungan antar variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

3.3.2 Sumber Data Penelitian

Data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber yaitu:

1. Data primer

Penulis menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak perusahaan, berupa data jumlah pasien rawat inap. Selain dari hasil

wawancara, data primer juga dikumpulkan berbentuk hasil kuesioner yang dilakukan terhadap narasumber yang berasal dari para pelaku yang terkait dengan persoalan untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

2. Data Sekunder

Diperoleh dari berbagai buku literatur, artikel, tulisan-tulisan ilmiah, serta situs/website di internet.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Untuk memudahkan penelitian, maka penulis membuat konsep operasionalisasi variabel.

Tabel 3.1. Operasional Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan DenganKepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PMI Bogor

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan	1. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan rumah sakit terlihat bersih 2. Ruang rawat inap tertata rapi 3. Ruang rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap 4. Fasilitas rumah sakit cukup memadai 5. Dokter berpenampilan rapi 6. Perawat berpenampilan rapi 7. Kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap 8. Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi 9. Alat makan dan minum bersih 	Ordinal
	2. Reabilitas (<i>Reability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan 2. Dokter datang tepat waktu 3. Kesiapan dokter melayani pasien 4. Dokter bertindak cepat 5. Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat 6. Perawat memberikan pelayanan dengan teliti 7. Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melaksanakan kunjungan 8. Perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima 9. Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat 10. Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makan pasien 11. Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien 12. Ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas 	Ordinal
	3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur 2. Petugas medis sigap dalam melayani pasien 3. Dokter selalu menanyakan keluhan pasien 4. Dokter selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien 5. Dokter member penjelasan tentang penyakit 6. Perawat memahami keluhan pasien 7. Petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien 	Ordinal

	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 2. Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit 3. Tersedia dokter spesialis 4. Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien 5. Perilaku dokter menimbulkan rasa aman 6. Perawat mampu melayani pasien 7. Tenaga medis menyediakan alat-alat medis yang lengkap 8. Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien 9. Biaya perawatan terjangkau 10. Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap 11. Memberi jaminan akan kesembuhan pasien 	Ordinal
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter selalu menanyakan keadaan pasien 2. Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi 3. Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien 4. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien 5. Perawat bersikap sopan dalam melayani pasien 6. Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya 7. Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien 8. Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi 9. Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka 	Ordinal
Kepuasan	1. Kesesuaian Harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik 2. Pegawai rumah sakit melakukan pekerjaannya dengan baik 3. Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien 4. Tingkat kelengkapan fasilitas yang baik 5. Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan 6. Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi 	Ordinal
	2. Minat Berkunjung Kembali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas administrasi melayani dengan teliti 2. Penampilan petugas yang rapi 3. Kelengkapan resep obat 4. Proses administrasi yang cepat 5. Petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis 6. Pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit 	Ordinal
	3. Ketersediaan Untuk Merekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan merekomendasi karena kondisi rumah sakit yang nyaman 2. Kelengkapan fasilitas yang baik 3. Kesigapan petugas dalam menangani pasien 4. Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan 5. Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik 6. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau 	Ordinal

Dalam operasionalisasi variabel terdapat dua variabel yaitu independen dan dependen. Kualitas pelayanan merupakan variabel independen atau sebagai variabel bebas. Sedangkan kepuasan pasien sebagai variabel dependen atau variabel yang terikat.

3.5 Metode Penarikan Sampel

Penelitian ini menggunakan sampel data responden pada pasien rawat inap di Rumah Sakit PMI Bogor. Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi yang akan diteliti. Prosedur untuk penarikan sampel terdiri dari beberapa tahap, yaitu: Menentukan populasi, menentukan populasi target, membuat kerangka sampel, menentukan jumlah sampel, dan menentukan metode penarikan sampel. Untuk lebih jelasnya, berikut prosedur penarikan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini :

1. Menentukan populasi target

Populasi target dalam penelitian ini yaitu pada pasien rawat inap yang terdiri dari 6 ruang perawatan rawat inap yang tercatat pada tahun 2020 terdapat 357 orang pasien. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel kerangka sampel berikut:

Tabel 3.2 Kerangka Sampel

Perawatan Rawat Inap	Pasien
Kelas III	105 Orang
Kelas II	97 Orang
Kelas I	55 Orang
Kelas Utama	33 Orang
VIP	35 Orang
VVIP	32 Orang
Total	357

2. Menentukan jumlah sampel

Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Berikut hasil dari perhitungannya

$$N = 357$$

$$e = 0,05 (5\%)$$

$$n = \frac{357}{1 + 357(0,05)^2}$$

$$n = \frac{357}{1,8926}$$

$$n = 188,63 \text{ dibulatkan menjadi } 189$$

Menentukan jumlah sampel yang akan diambil dari masing – masing jumlah pasien yang ada di kelas berbeda telah dipilih secara proporsional, berikut hasil dari perhitungan proporsional :

$$P = \frac{n}{N}$$

$$P = \frac{189}{357} = 0,53$$

Tabel 3.3. Penentuan Jumlah Sampel

Keperawatan Rawat Inap	Populasi	n Proporsional (0,53)
Kelas III	105	55,65 ~ 56
Kelas II	97	51,41 ~ 51
Kelas I	55	29,15 ~ 29
Kelas Utama	33	17,49 ~ 17
VIP	35	18,55 ~ 19
VVIP	32	16,96 ~ 17
Total	357	189

3. Menentukan metode pengambilan sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel *nonprobability sampling*, dimana peneliti tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (pasien) untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accident Sampling*. Menurut Sugiyono (2018) *Accident Sampling* yaitu teknik *sampling* yang digunakan dengan menentukan sampelnya secara kebetulan bertemu dengan peneliti bagi pasien-pasien yang ada pada kelas ruangan yang telah dipilih oleh peneliti.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam menyusun makalah ini adalah :

1. Data primer

Untuk data primer ini, pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu:

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan pihak rumah sakit dan pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data yang objektif.

b. Angket (kuesioner)

Membuat daftar pertanyaan untuk mendapatkan jawaban secara tertulis dari beberapa pembeli yang mewakili objek penelitian, dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan secara tertulis dengan alternatif jawaban yang sudah disiapkan.

Dari prosedur pengumpulan data dengan cara kuesioner, penulis menggunakan skala likert sebagai berikut :

Tabel 3.4 Skala Likert Penilaian Kuesioner

No.	Skala Penilaian	Positif
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2014)

2. Data sekunder

Metode pengumpulan data sekunder yaitu dengan cara manual seperti membaca, melakukan kajian teoritik, dan mencatat, sebagai langkah relevan dari studi pustaka teori, serta studi pustaka hasil penemuan. Menurut Sugiyono, 2014 terdapat tiga kriteria yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian, yaitu relevansi, kemutakhiran, dan keaslian. Relevansi berarti teori yang dikemukakan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Kemutakhiran berarti terkait dengan kebaruan teori atau referensi yang digunakan. Keaslian terkait dengan keaslian sumber penelitian.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validasi merupakan suatu alat ukur tes dalam kuesioner. Validitas artinya sejauh mana tes dapat mengukur dengan tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

$$r_{hitung} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}$$

(Sugiyono, 2015).

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

X =Skor butir pertanyaan

Y = Total Skor

Menggunakan $\alpha = 0,05$ (5%) diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$ apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka status kuesioner adalah tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk mengetahui ketetapan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat ukur tersebut diandalkan dalam arti pengukurannya dan dapat diandalkan karena menggunakan alat ukur tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang sempurna. Uji reliabilitas dilakukan untuk seluruh item pertanyaan menggunakan rumus *Cronbach alpha* dengan program SPSS.

Berikut rumus *Cronbach alpha* :

$$\frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Sugiyono (2015)

Dimana:

r_{11} = nilai reliabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan

σ_b^2 = Jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

Tabel 3.5 Kriteria Uji Reliabilitas

No	Nilai α	Keterangan
1	$\alpha < 0,6$	Kurang Reliabel
2	$0,6 < \alpha < 0,8$	Cukup Reliabel
3	$\alpha > 0,8$	Sangat Reliabel

3.7.3 Analisis Deskriptif

Untuk menghitung frekuensi dan rata-rata dapat menggunakan SPSS dengan mengolah data yang didapatkan dari tanggapan responden melalui instrumen-instrumen penelitian. Menurut sugiyono (2016) untuk menjawab hipotesis deskriptif yang menggambarkan variabel bebas dan variabel terikat yaitu dengan menentukan skor ideal. Berikut rumus untuk menghitung total tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{\text{Skor hasil penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Tabel 3.6 Interpretasi Hasil

Kriteria Interpretasi Hasil	Keterangan
0% – 20%	Sangat Tidak Setuju
21% - 40%	Tidak Setuju
41% - 60%	Ragu – Ragu
61% - 80%	Setuju
81% - 100%	Sangat Setuju

Sumber : Data diolah/2020

Interpretasi skor ini diperoleh dari nilai setiap skor dikalikan dengan skor minimum yaitu sebesar 20% yang kemudian dibuat menjadi skala interval. Dari hasil perhitungan di atas maka dapat digunakan untuk menjawab hipotesis deskriptif untuk melihat bagaimana variabel *Independent* (X) dan variabel *Dependent* (Y) yang diteliti. Dalam penelitian ini skala paling tinggi adalah 5 dan jumlah responden sebesar 100, sehingga skor tertinggi adalah $5 \times 100 = 500$ untuk masing-masing pertanyaan.

1. Koefisien Korelasi Rank Spearman digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif/hubungan. Berikut rumus koefisien korelasi rank spearman:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

(Sugiyono, 2016)

Keterangan :

r_s : Koefisien korelasi Spearman Rank

n : Jumlah sampel konsumen *Nawilis Auto Service Center* Bogor

D : Total kuadrat selisih antar rangking

Tabel 3.7 Kriteria Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2016:282)

2. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (*r square*) dapat digunakan untuk memprediksi besarnya kontribusi pengaruh variabel *Independent* dengan variabel *Dependent*. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

(Sugiyono, 2016)

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Korelasi

3. Uji hipotesis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah koefisien penelitian signifikan atau tidak, maka perlu lakukan uji koefisien korelasi. Dalam penelitian ini uji signifikan dilakukan dengan uji t, karena dalam penelitian ini merupakan uji dua pihak maka menggunakan tingkat kesalahan 5% variable dengan rumus :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t_h = t_{hitung}

r = Koefisien Nilai Korelasi

r^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah Responden (data)

(Sugiyono 2016)

Ketentuan pengujian hipotesis menggunakan taraf nyata sebesar 5% atau 0,05 kriteria hasil pengujiannya adalah :

1. Jika nilai signifikan $> \alpha$ 5% maka H_0 ditolak, artinya tidak terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PMI Bogor. Jika nilai signifikan $\leq \alpha$ 5% maka H_0 diterima, artinya terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PMI Bogor.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Hasil Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan objek penelitian yang terdiri dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu Kepuasan pasien. Untuk unit analisis yang digunakan yaitu individual, data yang diperoleh peneliti yaitu dari respon atau tanggapan dari setiap individu. Individu yang dimaksud adalah pasien rawat inap pada Rumah Sakit PMI Bogor dengan jumlah 189 responden. Sumber data yang digunakan diperoleh dari dua sumber yaitu sumber data primer yang diperoleh peneliti secara langsung dari hasil tanggapan berupa pernyataan kepada pasien, dan sumber data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari berbagai media dan perusahaan yang menyediakan data yang berkaitan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang terdiri dari 6 ruang rawat inap dengan kelas yang berbeda. Berdasarkan jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, pengumpulan data primer melalui metode survey dengan wawancara dan kuesioner. Sedangkan data sekunder yaitu diperoleh melalui beberapa media, buku, jurnal dan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PMI Bogor yang beralamat di Jalan Padjajaran No. 80, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor. Rumah Sakit PMI Bogor merupakan salah satu rumah sakit yang pernah dikelola oleh Palang Merah Jepang selama masa pendudukan Jepang di Indonesia. Di tahun 1951 rumah sakit ini resmi diserahkan kepada markas Besar Palang Merah Indonesia sekaligus ditunjuk sebagai rumah sakit umum. Baru di tahun 1970 PMI Bogor mendapatkan status rumah sakit tipe c menurut standar hasil *Workshop Hospital*, sejak saat ini pula rumah sakit ini berkiprah di dunia kesehatan.

4.1.1 Profil Responden

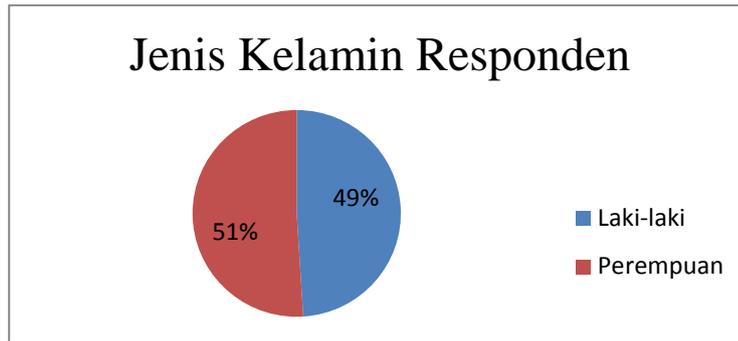
Profil responden yang diteliti terbagi atas 4 (empat) kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan. Berikut hasil data profil responden yang merupakan pasien rawat inap Rumah Sakit PMI Bogor :

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Jenis kelamin responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki – Laki	92	49%
2	Perempuan	97	51%
Jumlah		189	100%

Sumber: Data diolah tahun 2020



Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

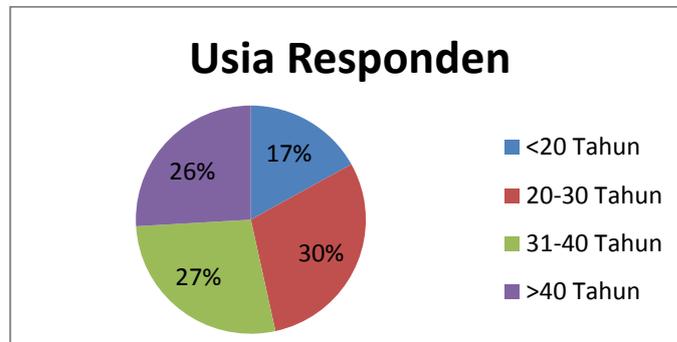
Berdasarkan data diatas diketahui bahwa jumlah responden Rumah Sakit PMI Bogor jumlah responden yang bejenis kelamin laki-laki sebanyak 92 responden dengan persentase 49%. Sedangkan pasien perempuan berjumlah 97 responden dengan persentase 51%.

2. Usia Responden

Tabel 4.2 Usia responden

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	<20 Tahun	32	17%
2	20-30 Tahun	56	30%
3	31-40 Tahun	52	28%
4	>40 Tahun	49	26%
Jumlah		189	100%

Sumber: Data diolah tahun 2020



Gambar 4.2 Usia Responden

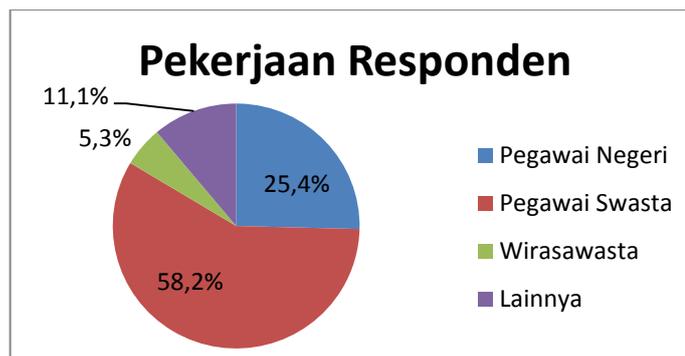
Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia <20 tahun sebanyak 32 responden dengan persentase 17%, responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 56 responden dengan persentase 30%, responden yang berusia 30-41 tahun sebanyak 52 responden dengan persentase 28%, dan responden yang berusia >60 tahun sebanyak 49 responden dengan persentase 26%.

3. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3 Pekerjaan responden

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Pegawai Negeri	48	25,4%
2	Pegawai Swasta	110	58,2%
3	Wirasawasta	10	5,3%
4	Lainnya	21	11,1%
Jumlah		189	100%

Sumber: Data diolah tahun 2020



Gambar 4.3 Pekerjaan Responden

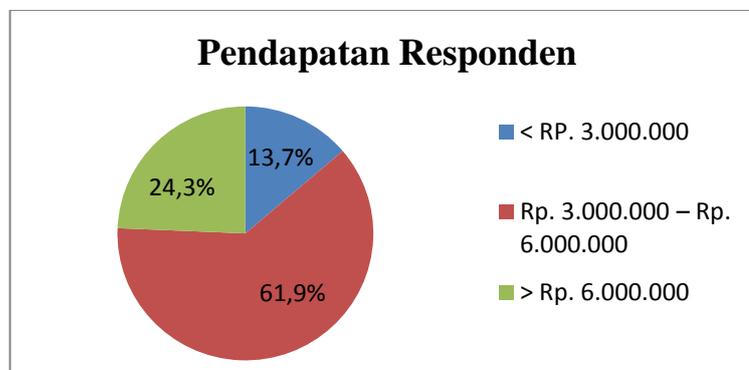
Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan pegawai negeri yaitu berjumlah 48 dengan persentase 25,4%, responden yang memiliki pekerjaan pegawai swasta yaitu berjumlah 110 dengan persentase 58,2%, responden yang memiliki pekerjaan wirasawasta yaitu berjumlah 10 dengan persentase 5,3%, dan responden yang memiliki pekerjaan lainnya yaitu berjumlah 21 dengan persentase 11,1%.

4. Pendapatan Responden

Tabel 4.4 Pendapatan Responden

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	< Rp. 3.000.000	26	13,7%
2	Rp. 3.000.000 – Rp. 6.000.000	117	61,9%
3	> Rp. 6.000.000	46	24,3%
Jumlah		189	100%

Sumber: Data diolah tahun 2020



Gambar 4.4 Pendapatan Responden

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendapatan sebesar yang kurang dari Rp. 3.000.000 yaitu berjumlah 26 dengan persentase 13,7%, responden yang memiliki pendapatan sebesar Rp. 3.000.000 – Rp. 6.000.000 yaitu berjumlah 117 dengan persentase 61,9%, dan responden yang memiliki pendapatan yang lebih dari Rp. 6.000.0000 yaitu berjumlah 46 dengan persentase 24,3%.

4.2. Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas

4.2.1.1 Uji Validitas

Metode yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah *product moment* untuk menghitung validitas dengan tingkatan signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) df (n-2) dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,361.

1. Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan (X) dilakukan dengan 5 indikator yang dijabarkan melalui instrumen-instrumen pernyataan dengan menggunakan perhitungan program SPSS 23. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka uji validitas instrumennya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
Bukti Fisik					
1	Bangunan rumah sakit terlihat bersih	0,429	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	Ruang rawat inap tertata rapi	0,498	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	Ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	0,243	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak Valid
4	Fasilitas rumah sakit cukup memadai	0,532	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	Dokter berpenampilan rapi	0,403	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	Perawat berpenampilan rapi	0,517	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	Kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap	0,591	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi	0,351	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak Valid
9	Alat makan dan minum bersih	0,472	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Realibilitas					
10	Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan	0,473	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	Dokter datang tepat waktu	0,794	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	Kesiapan dokter melayani pasien	0,663	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
13	Dokter bertindak cepat	0,171	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak Valid
14	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	0,794	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
15	Perawat memberikan pelayanan dengan teliti	0,663	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
16	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melaksanakan kunjungan	0,190	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak Valid
17	Perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima	0,474	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
18	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	0,441	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

No	Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
19	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien	0,39	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
20	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien	0,269	0,361	r _{hitung} < r _{tabel}	Tidak Valid
21	Ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	0,569	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Daya Tangkap					
22	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur	0,502	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
23	Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien	0,675	0,361	r _{hitung} < r _{tabel}	Valid
24	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	0,438	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
25	Dokter selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	0,794	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
26	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	0,649	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
27	Perawat memahami keluhan pasien	0,470	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
28	Petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	0,389	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Jaminan					
29	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	0,558	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
30	Tersedia dokter spesialis	0,794	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
31	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	0,403	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
32	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	0,663	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
33	Perawat mampu melayani pasien	0,794	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
34	Tenaga medis menyediakan alat-alat medis yang lengkap	0,059	0,361	r _{hitung} < r _{tabel}	Tidak Valid
35	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	0,638	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
36	Biaya perawatan terjangkau	0,541	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
37	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap	0,444	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
38	Memberi jaminan akan kesembuhan pasien	0,295	0,361	r _{hitung} < r _{tabel}	Tidak Valid
Empati					
39	Dokter selalu menanyakan keadaan pasien	0,663	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
40	Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	0,599	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
41	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	0,441	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
42	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	0,403	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
43	Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien	0,449	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
44	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	0,465	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
45	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	0,268	0,361	r _{hitung} < r _{tabel}	Tidak Valid
46	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	0,399	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
47	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	0,348	0,361	r _{hitung} < r _{tabel}	Tidak Valid

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel uji validitas pada variabel kualitas pelayanan dengan kriteria r_{tabel} 0,361 dari 47 pertanyaan diketahui terdapat 38 instrumen valid.

- Uji Validitas Variabel kepuasan (Y) dengan menggunakan 3 indikator yang dijabarkan melalui 18 instrumen pernyataan dengan menggunakan perhitungan program SPSS 23. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka uji validitas instrumen dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
Kesesuaian Harapan					
1	Pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik	0,503	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	Pegawai rumah sakit melakukan pekerjaannya dengan baik	0,223	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak Valid
3	Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien	0,559	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	Tingkat kelengkapan fasilitas yang baik	0,425	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan	0,437	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi	0,619	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Minat Berkunjung Kembali					
7	Petugas administrasi melayani dengan teliti	0,559	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	Penampilan petugas yang rapi	0,314	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak Valid
9	Kelengkapan resep obat	0,496	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	Proses administrasi yang cepat	0,415	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	Petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis	0,424	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	Pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit	0,495	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Ketersediaan Untuk Merenkomendasi					
13	Ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman	0,503	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
14	Kelengkapan fasilitas yang baik	0,042	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Tidak Valid
15	Kesigapan petugas dalam menangani pasien	0,568	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
16	Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan	0,384	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
17	Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik	0,398	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
18	Lokasi yang strategis dan mudah di jangkau	0,437	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel uji validitas pada variabel kepuasan, dengan kriteria r_{tabel} 0,361 dari 18 pertanyaan diketahui bahwa terdapat 15 instrumen valid.

4.2.1.2 Uji Realibilitas

Pengujian realibilitas instrumen variabel dalam penelitian ini menggunakan rumus *crombach alpha*. Pengolahan menggunakan SPSS 23 dengan ketentuan nilai dari realibilitas dibandingkan dengan nilai 0,6.

1. Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan menggunakan 5 indikator yang dijabarkan melalui 33 instrumen pernyataan menggunakan perhitungan program SPSS 23. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka uji realibilitas instrumen dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	38

Sumber : Data output SPSS 23

Diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,930 \geq 0,6$ yang artinya adalah instrumen pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan sangat reliabel atau sangat konsisten, sehingga layak untuk disebarkan.

2. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y) dengan menggunakan 3 indikator yang dijabarkan melalui 15 instrumen pertanyaan dengan menggunakan perhitungan program SPSS 23. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka uji reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.748	15

Sumber : Data output SPSS 23

Diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,748 \geq 0,6$ yang artinya adalah instrumen pernyataan pada variabel kepuasan pasien (pasien) reliabel atau konsisten, sehingga layak untuk disebarkan.

4.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pasien di Rumah Sakit PMI Bogor, yaitu variabel x mengenai bukti fisik, reabilitas, daya tangkap, jasmani, dan empati, dan variabel y mengenai kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan untuk merekomendasi. Gambaran indikator tersebut diperoleh melalui tanggapan responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner dengan skala sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

4.3.1 Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit PMI Bogor

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterimasesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Berikut adalah hasil tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan pada Rumah Sakit PMI Bogor:

1. Responden pasien kelas III (56 pasien):

Tabel 4.9 Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	14	60	25
Setuju	4	29	116	51,8
Kurang Setuju	3	8	24	14,3
Tidak Setuju	2	4	8	7,1
Sangat Tidak Setuju	1	1	2	1,8
Jumlah		56	210	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan bangunan rumah sakit terlihat bersih dimana 25% menyatakan sangat setuju, 51,8% menyatakan setuju, 14,3% menyatakan kurang setuju, 7,1% menyatakan tidak setuju dan 1,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51,8% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,8% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih.

Tabel 4.10 Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	33,9
Setuju	4	27	108	48,2
Kurang Setuju	3	6	18	10,7
Tidak Setuju	2	3	6	5,4
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,8
Jumlah		56	228	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ruang rawat inap tertata rapi dimana 33,9% menyatakan sangat setuju, 48,2% menyatakan setuju, 10,7% menyatakan kurang setuju, 5,4% menyatakan tidak setuju dan 1,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 48,2% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,8% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi.

Tabel 4.11 Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	32,1
Setuju	4	20	80	35,7
Kurang Setuju	3	8	24	14,3
Tidak Setuju	2	6	12	10,7
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	7,1
Jumlah		56	210	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan fasilitas rumah sakit cukup memadai dimana 32,1% menyatakan

sangat setuju, 35,7% menyatakan setuju, 14,3% menyatakan kurang setuju, 10,7% menyatakan tidak setuju dan 7,1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 35,7% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 7,1% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai.

Tabel 4.12 Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	33,9
Setuju	4	27	108	48,2
Kurang Setuju	3	6	18	10,7
Tidak Setuju	2	3	6	5,4
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,8
Jumlah		56	228	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berpenampilan rapi dimana 33,9% menyatakan sangat setuju, 48,2% menyatakan setuju, 10,7% menyatakan kurang setuju, 5,4% menyatakan tidak setuju dan 1,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 48,2% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,8% pada instrumen dokter berpenampilan rapi.

Tabel 4.13 Pendapat Responden Tentang Perawat Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	16,1
Setuju	4	23	92	41,1
Kurang Setuju	3	12	34	21,4
Tidak Setuju	2	8	16	14,3
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	7,1
Jumlah		56	191	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Perawat berpenampilan rapi dimana 16,1% menyatakan sangat setuju, 41,1% menyatakan setuju, 21,4% menyatakan kurang setuju, 14,3% menyatakan tidak setuju dan 7,1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,1% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 7,1% pada instrumen Perawat berpenampilan rapi.

Tabel 4.14 Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolly Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	15	75	26,8
Setuju	4	23	92	41,1
Kurang Setuju	3	9	27	16,1
Tidak Setuju	2	7	14	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	210	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kursi roda/trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dimana 26,8% menyatakan sangat setuju, 41,1% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, 12,5% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,1% pada instrumen kursi roda/trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen kursi roda/trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.

Tabel 4.15 Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	24	96	42,9
Kurang Setuju	3	11	33	19,6
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	7,1
Jumlah		56	203	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan alat makan dan minum bersih dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 42,9% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 8,9% menyatakan tidak setuju dan 7,1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 42,9% pada instrumen alat makan dan minum bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 7,1% pada instrumen alat makan dan minum bersih.

Tabel 4.16 Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	14	70	25
Setuju	4	29	116	51,8
Kurang Setuju	3	8	24	14,3
Tidak Setuju	2	4	8	7,1
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,8
Jumlah		56	219	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana 25% menyatakan sangat setuju, 51,8% menyatakan setuju, 14,3% menyatakan kurang setuju, 7,1% menyatakan tidak setuju dan 1,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 51,8% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,8% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana.

Tabel 4.17 Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	28,6
Setuju	4	19	76	33,9
Kurang Setuju	3	11	33	19,6
Tidak Setuju	2	7	14	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,4
Jumlah		56	206	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter datang tepat waktu dimana 28,6% menyatakan sangat setuju, 33,9% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 12,5% menyatakan tidak setuju dan 5,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 33,9% pada instrumen dokter datang tepat waktu dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,4% pada instrumen dokter datang tepat waktu.

Tabel 4.18 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	22	110	39,3
Setuju	4	16	64	28,6
Kurang Setuju	3	16	48	28,6
Tidak Setuju	2	2	4	3,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		189	226	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 189 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kesiapan dokter melayani pasien dimana 39,3% menyatakan sangat setuju, 28,6% menyatakan setuju, 28,6% menyatakan kurang setuju, 3,6% menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 39,3% pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien.

Tabel 4.19 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	23	92	41,1
Kurang Setuju	3	10	30	17,9
Tidak Setuju	2	7	14	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	7,1
Jumlah		56	200	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 41,1% menyatakan setuju, 17,9% menyatakan kurang setuju, 12,5% menyatakan tidak setuju dan 7,1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,1% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 7,1% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.

Tabel 4.20 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	32,1
Setuju	4	15	60	26,8
Kurang Setuju	3	15	45	26,8
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,4
Jumlah		56	208	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan dengan teliti dimana 32,1% menyatakan sangat setuju, 26,8% menyatakan setuju, 26,8% menyatakan kurang setuju, 8,9% menyatakan tidak setuju dan 5,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 32,1% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,4% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti.

Tabel 4.21 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	14	60	25
Setuju	4	25	100	44,6
Kurang Setuju	3	9	27	16,1
Tidak Setuju	2	6	12	10,7
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,6
Jumlah		56	202	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dimana 25% menyatakan sangat setuju, 44,6% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, 10,7% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,6% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima.

Tabel 4.22 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	14	60	25
Setuju	4	25	100	44,6
Kurang Setuju	3	9	18	16,1
Tidak Setuju	2	6	12	10,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	192	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dimana 25% menyatakan sangat setuju, 44,6% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, 10,7% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,6% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat.

Tabel 4.23 Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	24	116	42,9
Kurang Setuju	3	11	33	19,6
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	7,1
Jumlah		56	223	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 42,9% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 8,9% menyatakan tidak setuju dan 7,1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban

responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 42,9% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 7,1% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien.

Tabel 4.24 Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	15	75	26,8
Setuju	4	23	92	41,1
Kurang Setuju	3	9	27	16,1
Tidak Setuju	2	7	14	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	210	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dimana 26,8% menyatakan sangat setuju, 41,1% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, 12,5% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase , 41,1% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas.

Tabel 4.25 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	18	72	32,1
Kurang Setuju	3	17	51	30,4
Tidak Setuju	2	7	14	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	199	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 32,1% menyatakan setuju, 30,4% menyatakan kurang setuju, 12,5% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 32,1% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur.

Tabel 4.26 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Sigap Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	24	96	42,9
Kurang Setuju	3	11	33	19,6
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	7,1
Jumlah		56	203	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 42,9% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 8,9% menyatakan tidak setuju dan 7,1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 42,9% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 7,1% pada instrumen Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.

Tabel 4.27 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	32,1
Setuju	4	15	60	26,8
Kurang Setuju	3	15	45	26,8
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,4
Jumlah		56	208	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 32,1% menyatakan sangat setuju, 26,8% menyatakan setuju, 26,8% menyatakan kurang setuju, 8,9% menyatakan tidak setuju dan 5,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 32,1% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,4% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.28 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	21	84	37,5
Kurang Setuju	3	15	45	26,8
Tidak Setuju	2	6	12	10,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	203	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 37,5% menyatakan setuju, 26,8% menyatakan kurang setuju, 10,7% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 37,5% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.29 Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	28,6
Setuju	4	19	76	33,9
Kurang Setuju	3	11	33	19,6
Tidak Setuju	2	7	14	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,4
Jumlah		56	206	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter memberi penjelasan tentang penyakit dimana 28,6% menyatakan sangat setuju, 33,9% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 12,5% menyatakan tidak setuju dan 5,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 33,9% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit dokter memberi penjelasan tentang penyakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,4% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.30 Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	22	110	39,3
Setuju	4	16	64	28,6
Kurang Setuju	3	16	48	28,6
Tidak Setuju	2	2	2	3,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	224	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memahami keluhan pasien terpenuhi dimana 39,3% menyatakan sangat setuju, 28,6% menyatakan setuju, 28,6% menyatakan kurang setuju, 3,6% menyatakan tidak setuju dan 0,5% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 39,3% dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.31 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	23	112	41,1
Kurang Setuju	3	10	30	17,9
Tidak Setuju	2	7	14	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	7,1
Jumlah		56	220	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 41,1% menyatakan setuju, 17,9% menyatakan kurang setuju, 12,5% menyatakan tidak setuju dan 7,1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,1% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 7,1% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien.

Tabel 4.32 Pendapat Responden Tentang Dokter Mempunyai Kemampuan Dalam Menetapkan Diagnosa Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	25	125	44,6
Setuju	4	22	88	39,3
Kurang Setuju	3	9	36	16,1
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	249	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dimana 44,6% menyatakan sangat setuju, 39,3% menyatakan setuju, dan 16,1% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,6% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 16,1% pada instrumen Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit.

Tabel 4.33 Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	14	70	25
Setuju	4	29	116	51,8
Kurang Setuju	3	8	24	14,3
Tidak Setuju	2	4	8	7,1
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,8
Jumlah		56	219	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tersedia dokter spesialis dimana 25% menyatakan sangat setuju, 51,8% menyatakan setuju, 14,3% menyatakan kurang setuju, 7,1% menyatakan tidak setuju dan 1,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51,8% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,8% pada instrumen tersedia dokter spesialis.

Tabel 4.34 Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan yang Diajukan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	33,9
Setuju	4	27	108	48,2
Kurang Setuju	3	6	18	10,7
Tidak Setuju	2	3	6	5,4
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,8
Jumlah		56	228	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dimana 33,9% menyatakan sangat setuju, 48,2% menyatakan setuju, 10,7% menyatakan kurang setuju, 5,4% menyatakan tidak setuju dan 1,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 48,2% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,8% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien.

Tabel 4.35 Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	32,1
Setuju	4	15	60	26,8
Kurang Setuju	3	15	45	26,8
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,4
Jumlah		56	208	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 189 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perilaku dokter menimbulkan rasa aman dimana 32,1% menyatakan sangat setuju, 26,8% menyatakan setuju, 26,8% menyatakan kurang setuju, 8,9% menyatakan tidak setuju dan 5,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 32,1% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,4% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman.

Tabel 4.36 Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	12,5
Setuju	4	30	120	53,6
Kurang Setuju	3	11	33	19,6
Tidak Setuju	2	6	12	10,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	202	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan instrumen perawat mampu melayani pasien dimana 12,5% menyatakan sangat setuju, 53,6% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 10,7% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 53,6% pada instrumen perawat mampu melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen perawat mampu melayani pasien.

Tabel 4.37 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	15	75	26,8
Setuju	4	23	92	41,1
Kurang Setuju	3	9	27	16,1
Tidak Setuju	2	7	14	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	210	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dimana 26,8% menyatakan sangat setuju, 41,1% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, 12,5% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,1% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Tabel 4.38 Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	14	70	25
Setuju	4	25	100	44,6
Kurang Setuju	3	9	27	16,1
Tidak Setuju	2	6	12	10,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	216	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan biaya perawatan terjangkau dimana 25% menyatakan sangat setuju, 44,6% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, 10,7% menyatakan tidak setuju, dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,6% pada instrumen biaya perawatan terjangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen biaya perawatan terjangkau.

Tabel 4.39 Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	24	96	42,9
Kurang Setuju	3	11	33	19,6
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	7,1
Jumlah		56	203	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 42,9% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 8,9% menyatakan tidak setuju, dan dan 7,1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 42,9% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 7,1% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.

Tabel 4.40 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	5,4
Setuju	4	15	60	26,8
Kurang Setuju	3	15	45	26,8
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,4
Jumlah		56	208	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keadaan pasien dimana 5,4% menyatakan sangat setuju, 26,8% menyatakan setuju, 26,8% menyatakan kurang setuju, 8,9% menyatakan tidak setuju, dan 5,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan kurang setuju dengan persentase 26,8% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu

menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,2% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien.

Tabel 4.41 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Jalan Keluar Dalam Konsultasi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	21	105	37,5
Setuju	4	21	84	37,5
Kurang Setuju	3	9	27	16,1
Tidak Setuju	2	3	6	5,4
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	224	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi dimana 37,5% menyatakan sangat setuju, 37,5% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, 5,4% menyatakan tidak setuju, dan 3,6% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 37,5% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi.

Tabel 4.42 Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	20	100	35,7
Setuju	4	20	80	35,7
Kurang Setuju	3	13	39	23,2
Tidak Setuju	2	2	4	3,6
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,8
Jumlah		56	224	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dimana 35,7% menyatakan sangat setuju, 35,7% menyatakan setuju, 23,2% menyatakan kurang setuju, 3,6% menyatakan tidak setuju dan 1,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 35,7% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,8% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.

Tabel 4.43 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	12,5
Setuju	4	33	132	58,9
Kurang Setuju	3	6	18	10,7
Tidak Setuju	2	10	20	17,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	205	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dimana 12,5% menyatakan sangat setuju, 58,9% menyatakan setuju, 10,7% menyatakan kurang setuju, dan 17,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 17,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tabel 4.44 Pendapat Responden Tentang Perawat Bersikap Ramah Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	12,5
Setuju	4	33	132	58,9
Kurang Setuju	3	6	18	10,7
Tidak Setuju	2	10	20	17,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	205	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap menyatakan pada pernyataan Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien dimana 12,5% menyatakan sangat setuju, 58,9% menyatakan setuju, 10,7% menyatakan kurang setuju, dan 17,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 17,9% pada instrumen Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.

Tabel 4.45 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingatn Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangan setuju	5	7	35	12,5
Setuju	4	35	140	62,5
Kurang Setuju	3	9	27	16,1
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	212	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dimana 12,5% menyatakan sangat setuju, 62,5% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, dan 8,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 62,5% pada instrumen perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 8,9% pada instrumen perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya.

Tabel 4.46 Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangan setuju	5	15	75	26,8
Setuju	4	29	116	51,8
Kurang Setuju	3	8	24	14,3
Tidak Setuju	2	4	8	7,1
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	225	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi dimana 26,8% menyatakan sangat setuju, 51,8% menyatakan setuju, 14,3% menyatakan kurang setuju, dan 7,1% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51,8% pada instrumen perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 7,1% pada instrumen Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.

Berikut merupakan nilai rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan :

Tabel 4.47 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Bukti Fisik			
1	Bangunan rumah sakit terlihat bersih	210	211
2	Ruang rawat inap tertata rapi	228	
3	Fasilitas rumah sakit cukup memadai	210	
4	Dokter berpenampilan rapi	228	
5	Perawat berpenampilan rapi	191	
6	Kursi roda/trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap	210	
7	Alat makan dan minum bersih	203	
Reliabilitas			
8	Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan	219	210
9	Dokter datang tepat waktu	206	
10	Kesiapan dokter melayani pasien	226	
11	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	200	
12	Perawat memberikan pelayanan dengan teliti	208	
13	Perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima	202	
14	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	192	
15	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien	223	
16	Ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	210	
Daya Tangkap			
17	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur	199	209
18	Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien	203	
19	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	208	
20	Dokter selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	203	
21	Perawat memahami keluhan pasien	206	
22	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	224	
23	Petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	220	
Jaminan			
24	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	249	217
25	Tersedia dokter spesialis	219	
26	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	228	
27	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	208	
28	Perawat mampu melayani pasien	202	
29	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	210	
30	Biaya perawatan terjangkau	216	
31	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap	203	
Empati			
32	Dokter selalu menanyakan keadaan pasien	208	215
33	Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	224	
34	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	224	
35	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	205	
36	Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien	205	
37	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	212	
39	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	225	
Rata-rata		212	

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan pasien pada kelas III yaitu sebesar 211. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan pasien kelas III di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat diinterpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 212 dengan skor penelitian sebesar 280 sehingga diperoleh persentase sebesar 76,71% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien” sebesar 228. Sedangkan nilai rata-rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrument “Perawat berpenampilan rapi” sebesar 191.

2. Responden pasien kelas II (51 pasien):

Tabel 4.48 Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	31,4
Setuju	4	21	84	41,2
Kurang Setuju	3	8	24	15,7
Tidak Setuju	2	6	12	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	200	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan bangunan rumah sakit terlihat bersih dimana 31,4% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 15,7% menyatakan kurang setuju, dan 11,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,8% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih.

Tabel 4.49 Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	23,5
Setuju	4	26	104	51
Kurang Setuju	3	7	21	13,7
Tidak Setuju	2	3	6	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,9
Jumlah		51	194	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ruang rawat inap tertata rapi dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 51% menyatakan setuju, 13,7% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi dan jawaban

responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi.

Tabel 4.50 Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	7,8
Setuju	4	19	76	37,3
Kurang Setuju	3	17	51	33,3
Tidak Setuju	2	8	16	15,7
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,9
Jumlah		51	166	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan fasilitas rumah sakit cukup memadai dimana 7,8% menyatakan sangat setuju, 37,3% menyatakan setuju, 33,3% menyatakan kurang setuju, 15,7% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 37,3% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 7,8% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai.

Tabel 4.51 Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	23,5
Setuju	4	20	80	39,2
Kurang Setuju	3	14	42	27,5
Tidak Setuju	2	3	6	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	190	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berpenampilan rapi dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 39,2% menyatakan setuju, 27,5% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 39,2% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen dokter berpenampilan rapi.

Tabel 4.52 Pendapat Responden Tentang Perawat Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	11,8
Setuju	4	26	104	51
Kurang Setuju	3	10	30	19,6
Tidak Setuju	2	6	12	11,6
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,9
Jumlah		51	179	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Perawat berpenampilan rapi dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 51% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 11,6% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Perawat berpenampilan rapi.

Tabel 4.53 Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	15,7
Setuju	4	20	80	39,2
Kurang Setuju	3	13	39	25,5
Tidak Setuju	2	8	16	15,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	177	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dimana 15,7% menyatakan sangat setuju, 39,2% menyatakan setuju, 25,2% menyatakan kurang setuju, 15,7% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 39,1% pada instrumen kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.

Tabel 4.54 Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	31,4
Setuju	4	21	84	41,2
Kurang Setuju	3	8	24	15,7
Tidak Setuju	2	6	12	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	4	0
Jumlah		51	204	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan alat makan dan minum bersih dimana 31,4% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 15,7% menyatakan kurang setuju, dan 11,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen alat makan dan minum bersih dan jawaban responden yang terkecil

yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen alat makan dan minum bersih.

Tabel 4.55 Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	35,3
Setuju	4	19	76	37,3
Kurang Setuju	3	6	18	11,8
Tidak Setuju	2	8	16	15,7
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	200	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 37,3% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, dan 15,7% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 37,3% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 15,7% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana.

Tabel 4.56 Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	15,7
Setuju	4	26	20	51
Kurang Setuju	3	9	104	17,6
Tidak Setuju	2	6	12	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	178	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter datang tepat waktu dimana 15,7% menyatakan sangat setuju, 51% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju, dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51% pada instrumen dokter datang tepat waktu dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen dokter datang tepat waktu.

Tabel 4.57 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	37,3
Setuju	4	12	48	23,5
Kurang Setuju	3	9	27	17,6
Tidak Setuju	2	9	12	17,6
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	201	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kesiapan dokter melayani pasien dimana 37,3% menyatakan sangat setuju, 23,5% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 17,6% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 37,3% pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,9%. pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien.

Tabel 4.58 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	14	70	27,5
Setuju	4	16	64	31,4
Kurang Setuju	3	10	30	19,6
Tidak Setuju	2	8	16	15,7
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,9
Jumlah		51	183	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dimana 27,5% menyatakan sangat setuju, 31,4% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 15,7% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 31,4% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.

Tabel 4.59 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	15,7
Setuju	4	20	80	39,2
Kurang Setuju	3	13	39	25,5
Tidak Setuju	2	8	16	15,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	177	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan dengan teliti dimana 15,7% menyatakan sangat setuju, 39,2% menyatakan setuju, 25,5% menyatakan kurang setuju, 15,7% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 39,2% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti.

Tabel 4.60 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	11,8
Setuju	4	26	104	51
Kurang Setuju	3	10	30	19,6
Tidak Setuju	2	6	12	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,9
Jumlah		51	179	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 51% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima.

Tabel 4.61 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	17	85	33,3
Setuju	4	12	48	23,5
Kurang Setuju	3	11	33	21,6
Tidak Setuju	2	9	18	17,6
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	186	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dimana 33,3% menyatakan sangat setuju, 23,5% menyatakan setuju, 21,6% menyatakan kurang setuju, 17,6% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 33,3% pada

instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat.

Tabel 4.62 Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	21,6
Setuju	4	16	64	31,4
Kurang Setuju	3	16	48	31,4
Tidak Setuju	2	7	70	13,7
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
Jumlah		51	231	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dimana 21,6% menyatakan sangat setuju, 31,4% menyatakan setuju, 31,4% menyatakan kurang setuju, 13,7% menyatakan tidak setuju dan 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 31,4% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 2% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien.

Tabel 4.63 Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	15	75	29,4
Setuju	4	15	60	29,4
Kurang Setuju	3	10	30	19,6
Tidak Setuju	2	9	18	17,6
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	185	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 29,4% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 17,6% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase, 29,4% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas.

Tabel 4.64 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	37,3
Setuju	4	15	60	29,4
Kurang Setuju	3	9	27	17,6
Tidak Setuju	2	6	12	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	196	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dimana 37,3% menyatakan sangat setuju, 29,4% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 37,3% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur.

Tabel 4.65 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Sigap Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	20	100	39,2
Setuju	4	18	72	35,3
Kurang Setuju	3	6	18	11,8
Tidak Setuju	2	6	12	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
Jumlah		51	203	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien dimana 39,2% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju dan 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 39,2% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 2% pada instrumen Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.

Tabel 4.66 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	22	110	43,1
Setuju	4	9	36	17,6
Kurang Setuju	3	16	48	31,4
Tidak Setuju	2	3	6	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
Jumlah		51	201	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 43,1% menyatakan sangat setuju, 17,6% menyatakan setuju, 31,4% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju dan 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 43,1% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 2% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.67 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	19,6
Setuju	4	22	88	43,1
Kurang Setuju	3	10	30	19,6
Tidak Setuju	2	7	14	13,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	184	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 19,6% menyatakan sangat setuju, 43,1% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 13,7% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 43,1% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.68 Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	21,6
Setuju	4	31	124	60,8
Kurang Setuju	3	9	27	17,6
Tidak Setuju	2	0	0	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	5,4
Jumlah		51	206	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter memberi penjelasan tentang penyakit dimana 21,6% menyatakan sangat setuju, 60,8% menyatakan setuju, dan 17,6% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 60,8% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit dokter memberi penjelasan tentang penyakit

dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 17,6% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.69 Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangan setuju	5	16	90	31,4
Setuju	4	31	124	60,8
Kurang Setuju	3	4	12	7,8
Tidak Setuju	2	0	2	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	224	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memahami keluhan pasien terpenuhi dimana 31,4% menyatakan sangat setuju, 60,8% menyatakan setuju, dan 7,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 60,8% dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 7,8% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.70 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangan setuju	5	15	75	29,4
Setuju	4	25	100	49
Kurang Setuju	3	6	18	11,8
Tidak Setuju	2	4	8	7,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
Jumlah		51	202	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 49% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, 7,8% menyatakan tidak setuju dan 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 49% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 2% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien.

Tabel 4.71 Pendapat Responden Tentang Dokter Mempunyai Kemampuan Dalam Menetapkan Diagnosa Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	13	65	25,5
Setuju	4	23	92	52,9
Kurang Setuju	3	7	21	15,7
Tidak Setuju	2	7	14	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0
Jumlah		51	193	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dimana 25,5% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, 15,7% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit.

Tabel 4.72 Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	15,7
Setuju	4	18	72	36,3
Kurang Setuju	3	11	33	21,6
Tidak Setuju	2	11	22	21,6
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	5,9
Jumlah		51	170	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tersedia dokter spesialis dimana 15,7% menyatakan sangat setuju, 36,3% menyatakan setuju, 21,6% menyatakan kurang setuju, 21,6% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 36,3% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen tersedia dokter spesialis.

Tabel 4.73 Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	13	65	25,5
Setuju	4	27	68	52,9
Kurang Setuju	3	8	24	15,7
Tidak Setuju	2	3	6	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	163	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dimana 25,5% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, 15,7% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan tidak setuju dan 1,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,8% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien.

Tabel 4.74 Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	23,5
Setuju	4	25	100	49
Kurang Setuju	3	7	27	13,7
Tidak Setuju	2	5	10	9,8
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	199	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perilaku dokter menimbulkan rasa aman dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 49% menyatakan setuju, 13,7% menyatakan kurang setuju, 9,8% menyatakan tidak setuju dan 2,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 49% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 2,6% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman.

Tabel 4.75 Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	36,3
Setuju	4	12	48	21,5
Kurang Setuju	3	13	39	25,5
Tidak Setuju	2	6	12	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	190	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan instrumen perawat mampu melayani pasien dimana 36,3% menyatakan sangat setuju, 21,5% menyatakan setuju, 25,5% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 36,3% pada instrumen perawat mampu melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen perawat mampu melayani pasien.

Tabel 4.76 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	20	100	39,2
Setuju	4	20	80	39,2
Kurang Setuju	3	8	24	15,7
Tidak Setuju	2	2	4	3,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
Jumlah		51	209	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dimana 39,2% menyatakan sangat setuju, 39,2% menyatakan setuju, 15,7% menyatakan kurang setuju, 3,9% menyatakan tidak setuju dan 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 39,2% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 2% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Tabel 4.77 Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	22	110	43,1
Setuju	4	21	84	41,2
Kurang Setuju	3	7	21	13,7
Tidak Setuju	2	1	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	216	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan biaya perawatan terjangkau dimana 43,1% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 13,7% menyatakan kurang setuju, dan 2% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 43,1% pada instrumen biaya perawatan terjangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 2% pada instrumen biaya perawatan terjangkau.

Tabel 4.78 Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	17	85	33,3
Setuju	4	26	104	51
Kurang Setuju	3	6	18	11,6
Tidak Setuju	2	2	4	3,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	211	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dimana 33,3% menyatakan sangat setuju, 51% menyatakan setuju, 11,6% menyatakan kurang setuju, dan 3,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.

Tabel 4.79 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	13,7
Setuju	4	29	116	56,9
Kurang Setuju	3	10	30	19,6
Tidak Setuju	2	5	10	9,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	208	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keadaan pasien dimana 13,7% menyatakan sangat setuju, 56,9% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, dan 9,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan kurang setuju dengan persentase 56,9% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 9,8% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien.

Tabel 4.80 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Jalan Keluar Dalam Konsultasi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	17	85	33,3
Setuju	4	28	100	49
Kurang Setuju	3	7	21	13,7
Tidak Setuju	2	2	4	3,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	224	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi dimana 33,3% menyatakan sangat setuju, 49% menyatakan setuju, 13,7% menyatakan kurang setuju, dan 3,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 49% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi.

Tabel 4.81 Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	31,4
Setuju	4	31	124	60,6
Kurang Setuju	3	4	12	7,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	224	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dimana 31,4% menyatakan sangat setuju, 60,6% menyatakan setuju, dan 7,6% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 60,6% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 7,6% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.

Tabel 4.82 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	17	85	33,3
Setuju	4	28	112	54,9
Kurang Setuju	3	3	9	5,9
Tidak Setuju	2	2	4	3,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
Jumlah		51	211	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dimana 33,3% menyatakan sangat setuju, 54,9% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, 3,9% menyatakan tidak setuju, dan 2% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 54,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 2% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tabel 4.83 Pendapat Responden Tentang Perawat Bersikap Ramah Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	12,5
Setuju	4	33	132	58,9
Kurang Setuju	3	6	18	10,7
Tidak Setuju	2	10	20	17,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	205	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap menyatakan pada pernyataan Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien dimana 12,5% menyatakan sangat setuju, 58,9% menyatakan setuju, 10,7% menyatakan kurang setuju, dan 17,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 17,9% pada instrumen Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.

Tabel 4.84 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingat Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	12,5
Setuju	4	35	140	62,5
Kurang Setuju	3	9	27	16,1
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	212	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dimana 12,5% menyatakan sangat setuju, 62,5% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, dan 8,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 62,5% pada instrumen perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 8,9% pada instrumen perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya.

Tabel 4.85 Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	15	75	26,8
Setuju	4	29	116	51,8
Kurang Setuju	3	8	24	14,3
Tidak Setuju	2	4	8	7,1
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	225	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi dimana 26,8% menyatakan sangat setuju, 51,8% menyatakan setuju, 14,3% menyatakan kurang setuju, dan 7,1% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju

dengan persentase 51,8% pada instrumen perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 7,1% pada instrumen Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.

Berikut merupakan nilai rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan :

Tabel 4.86 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Bukti Fisik			
1	Bangunan rumah sakit terlihat bersih	200	187
2	Ruang rawat inap tertata rapi	194	
3	Fasilitas rumah sakit cukup memadai	166	
4	Dokter berpenampilan rapi	190	
5	Perawat berpenampilan rapi	179	
6	Kursi roda/trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap	177	
7	Alat makan dan minum bersih	204	
Reliabilitas			
8	Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan	200	191
9	Dokter datang tepat waktu	178	
10	Kesiapan dokter melayani pasien	201	
11	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	183	
12	Perawat memberikan pelayanan dengan teliti	177	
13	Perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima	179	
14	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	186	
15	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien	231	
16	Ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	185	
Daya Tangkap			
17	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur	196	202
18	Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien	203	
19	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	201	
20	Dokter selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	184	
21	Perawat memahami keluhan pasien	206	
22	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	224	
23	Petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	202	
Jaminan			
24	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	193	194
25	Tersedia dokter spesialis	170	
26	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	163	
27	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	199	
28	Perawat mampu melayani pasien	190	
29	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	209	
30	Biaya perawatan terjangkau	216	
31	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap	211	
Empati			
32	Dokter selalu menanyakan keadaan pasien	208	

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
33	Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	224	216
34	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	224	
35	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	211	
36	Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien	205	
37	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	212	
39	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	225	
Rata-rata			198

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata nilai variabel kualitas pelayanan pada pasien kelas II yaitu sebesar 198. Untuk mengetahui bagaimana kondisi variabel kualitas pelayanan pada pasien kelas II di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat di interpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 198 dengan skor penelitian sebesar 255 sehingga diperoleh persentase sebesar 77,65% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien” sebesar 231. Sedangkan nilai rata-rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrumen “Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien” sebesar 163.

3. Responden pasien kelas 1 (29 pasien)

Tabel 4.87 Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	24,1
Setuju	4	18	72	62,1
Kurang Setuju	3	2	6	6,9
Tidak Setuju	2	1	2	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	116	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan bangunan rumah sakit terlihat bersih dimana 24,1% menyatakan sangat setuju, 62,1% menyatakan setuju, 6,9% menyatakan kurang setuju, 3,4% menyatakan tidak setuju, dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 62,1% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih.

Tabel 4.88 Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	41,4
Setuju	4	13	52	44,8
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	1	2	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	123	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ruang rawat inap tertata rapi dimana 41,4% menyatakan sangat setuju, 44,8% menyatakan setuju, 10,3% menyatakan kurang setuju, dan 3,4% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,8% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi.

Tabel 4.89 Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	13,8
Setuju	4	15	70	51,7
Kurang Setuju	3	6	18	20,7
Tidak Setuju	2	3	6	10,3
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	115	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan fasilitas rumah sakit cukup memadai dimana 13,8% menyatakan sangat setuju, 51,7% menyatakan setuju, 20,7% menyatakan kurang setuju, 10,3% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51,7% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai.

Tabel 4.90 Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	41,4
Setuju	4	13	52	44,8
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	1	2	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	130	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berpenampilan rapi dimana 41,4% menyatakan sangat setuju, 44,8% menyatakan setuju, 10,3% menyatakan kurang setuju, dan 3,4% menyatakan

tidak setuju . Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,8% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen dokter berpenampilan rapi.

Tabel 4.91 Pendapat Responden Tentang Perawat Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	12	48	41,4
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	4	8	13,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	121	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Perawat berpenampilan rapi dimana 31% menyatakan sangat setuju, 41,4% menyatakan setuju, 10,3% menyatakan kurang setuju, 13,8% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,4% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen Perawat berpenampilan rapi.

Tabel 4.92 Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	24,1
Setuju	4	16	64	55,2
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	123	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dimana 24,1% menyatakan sangat setuju, 55,2% menyatakan setuju, 10,3% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 55,2% pada instrumen kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.

Tabel 4.93 Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	24,1
Setuju	4	18	72	62,1
Kurang Setuju	3	2	6	6,9
Tidak Setuju	2	1	2	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	116	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan alat makan dan minum bersih dimana 24,1% menyatakan sangat setuju, 62,1% menyatakan setuju, 6,9% menyatakan kurang setuju, 3,4% menyatakan tidak setuju, dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 62,1% pada instrumen alat makan dan minum bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen alat makan dan minum bersih.

Tabel 4.94 Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	7	28	24,1
Kurang Setuju	3	8	24	27,6
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	10,3
Jumlah		29	106	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana 31% menyatakan sangat setuju, 24,1% menyatakan setuju, 27,6% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju, dan 10,3% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 31% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 6,9% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana.

Tabel 4.95 Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	34,5
Setuju	4	12	48	41,4
Kurang Setuju	3	7	21	24,1
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	110	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter datang tepat waktu dimana 34,5% menyatakan sangat setuju, 41,4% menyatakan setuju, dan 24,1% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,4% pada instrumen dokter datang tepat waktu dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 24,1% pada instrumen dokter datang tepat waktu.

Tabel 4.96 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	9	36	31
Kurang Setuju	3	6	18	20,7
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	10,3
Jumlah		29	106	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kesiapan dokter melayani pasien dimana 31% menyatakan sangat setuju, 31% menyatakan setuju, 20,7% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju dan 10,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 31% pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 6,9%. pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien.

Tabel 4.97 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	7	28	24,1
Kurang Setuju	3	9	27	31
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	6,9
Jumlah		29	106	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dimana 31% menyatakan sangat setuju, 24,1% menyatakan setuju, 31% menyatakan kurang setuju, 15,7% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan kurang setuju dengan persentase 31% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 6,9% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.

Tabel 4.98 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	17,2
Setuju	4	13	52	44,8
Kurang Setuju	3	6	18	20,7
Tidak Setuju	2	4	8	13,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	94	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan dengan teliti dimana 17,2% menyatakan sangat setuju, 44,8% menyatakan setuju, 20,7% menyatakan kurang setuju, 13,8% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,8% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti.

Tabel 4.99 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	24,1
Setuju	4	16	64	55,2
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	123	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dimana 24,1% menyatakan sangat setuju, 55,2% menyatakan setuju, 10,3% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 55,2% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima.

Tabel 4.100 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	12	48	41,4
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	4	8	13,6
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	121	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dimana 31% menyatakan sangat setuju, 41,4% menyatakan setuju, 10,3% menyatakan kurang setuju, 13,6% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,4% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat.

Tabel 4.101 Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	13,8
Setuju	4	9	36	31
Kurang Setuju	3	12	36	41,4
Tidak Setuju	2	3	6	10,3
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	98	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dimana 13,8% menyatakan sangat setuju, 31% menyatakan setuju, 41,4% menyatakan kurang setuju, 10,3% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,4% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien.

Tabel 4.102 Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	24,1
Setuju	4	16	64	55,2
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	123	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dimana 24,1% menyatakan sangat setuju, 55,2% menyatakan setuju, 10,3% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase, 55,2% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas.

Tabel 4.103 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	7	28	24,1
Kurang Setuju	3	9	27	31
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	6,9
Jumlah		29	108	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dimana 31% menyatakan sangat setuju, 24,1% menyatakan setuju, 31% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju dan 6,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 24,1% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 6,9% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur.

Tabel 4.104 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Sigap Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	37,9
Setuju	4	14	56	48,3
Kurang Setuju	3	2	6	6,9
Tidak Setuju	2	1	2	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	120	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien dimana 37,9% menyatakan sangat setuju, 48,3% menyatakan setuju, 6,9% menyatakan kurang setuju, 3,4% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 48,3% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.

Tabel 4.105 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	7	28	24,1
Kurang Setuju	3	8	24	27,6
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	10,3
Jumlah		29	104	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 31% menyatakan sangat setuju, 24,1% menyatakan setuju, 27,6% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju dan 10,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 27,6% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 6,9% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.106 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	34,5
Setuju	4	12	48	41,4
Kurang Setuju	3	7	21	24,1
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	119	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 34,5% menyatakan sangat setuju, 41,4% menyatakan setuju, dan 24,1% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,4% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 24,1% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.107 Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	9	36	31
Kurang Setuju	3	6	18	20,7
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	10,3
Jumlah		29	106	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter memberi penjelasan tentang penyakit dimana 31% menyatakan sangat setuju, 31% menyatakan setuju, 20,7% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju, dan 17,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 20,7% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit dokter memberi penjelasan tentang penyakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 6,9% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.108 Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	41,4
Setuju	4	14	56	48,3
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	0	2	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	125	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memahami keluhan pasien terpenuhi dimana 41,4% menyatakan sangat setuju, 48,3% menyatakan setuju, dan 10,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 48,3% dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 10,3% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.109 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	17	85	58,6
Setuju	4	10	40	34,5
Kurang Setuju	3	2	6	6,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	131	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dimana 58,6% menyatakan sangat setuju, 34,5% menyatakan setuju, dan 6,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,6% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 6,9% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien.

Tabel 4.110 Pendapat Responden Tentang Dokter Mempunyai Kemampuan Dalam Menetapkan Diagnosa Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	30	27,6
Setuju	4	11	44	37,9
Kurang Setuju	3	5	15	17,2
Tidak Setuju	2	4	8	13,6
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	108	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dimana 27,6% menyatakan sangat setuju, 37,9% menyatakan setuju, 17,2% menyatakan kurang setuju, 13,6% menyatakan kurang setuju, dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 37,9% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit.

Tabel 4.111 Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	13	65	44,8
Setuju	4	12	48	41,4
Kurang Setuju	3	4	12	13,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	125	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tersedia dokter spesialis dimana 44,8% menyatakan sangat setuju, 41,4% menyatakan setuju, dan 13,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,8% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 13,8% pada instrumen tersedia dokter spesialis.

Tabel 4.112 Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan yang Diajukan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	55,2
Setuju	4	10	40	34,5
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	129	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dimana 55,2% menyatakan sangat setuju, 34,5% menyatakan setuju, dan 10,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 55,2% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 10,3% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien.

Tabel 4.113 Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	24,1
Setuju	4	19	76	65,5
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	120	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perilaku dokter menimbulkan rasa aman dimana 24,1% menyatakan sangat setuju, 65,5% menyatakan setuju, dan 10,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 65,5% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 10,3% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman.

Tabel 4.114 Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	37,9
Setuju	4	15	60	51,7
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	124	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan instrumen perawat mampu melayani pasien dimana 37,9% menyatakan sangat setuju, 51,7% menyatakan setuju, dan 10,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51,7% pada instrumen perawat mampu melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 10,3% pada instrumen perawat mampu melayani pasien.

Tabel 4.115 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	17,2
Setuju	4	24	96	82,8
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	121	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dimana 17,2% menyatakan sangat setuju, dan 82,8% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 82,8% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan setuju dengan persentase 17,2% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Tabel 4.116 Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	34,5
Setuju	4	19	76	65,5
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	126	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan biaya perawatan terjangkau dimana 34,5% menyatakan sangat

setuju, dan 65,5% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 65,5% pada instrumen biaya perawatan terjangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 34,5% pada instrumen biaya perawatan terjangkau.

Tabel 4.117 Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	19	76	65,5
Kurang Setuju	3	1	3	3,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	124	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dimana 31% menyatakan sangat setuju, 65,5% menyatakan setuju, dan 3,4% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 65,5% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.

Tabel 4.118 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	17,2
Setuju	4	24	96	82,8
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	121	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keadaan pasien dimana 17,2% menyatakan sangat setuju, dan 82,8% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan kurang setuju dengan persentase 82,8% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 17,2% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien.

Tabel 4.119 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Jalan Keluar Dalam Konsultasi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	20	80	69
Kurang Setuju	3	7	0	0
Tidak Setuju	2	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	125	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi dimana 31% menyatakan sangat setuju, dan 69% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 69% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 31% pada instrumen Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi.

Tabel 4.120 Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	17	68	58,5
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	121	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dimana 31% menyatakan sangat setuju, 58,5% menyatakan setuju, dan 10,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,5% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 10,3% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.

Tabel 4.121 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	27,6
Setuju	4	21	84	72,4
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	124	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dimana 27,6% menyatakan sangat setuju, dan 72,4% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 72,4% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 27,6% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tabel 4.123 Pendapat Responden Tentang Perawat Bersikap Ramah Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	6,9
Setuju	4	10	40	34,5
Kurang Setuju	3	17	51	58,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	101	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap menyatakan pada pernyataan Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien dimana 6,9% menyatakan sangat setuju, 34,5% menyatakan setuju, dan 58,6% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,6% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 6,9% pada instrumen Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.

Tabel 4.124 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingat Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	14	70	48,3
Setuju	4	12	48	41,4
Kurang Setuju	3	3	9	10,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	127	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dimana 48,3% menyatakan sangat setuju, 41,4% menyatakan setuju, dan 10,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 48,3% pada instrumen perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 10,3% pada instrumen

perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya.

Tabel 4.125 Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	24,1
Setuju	4	15	60	51,7
Kurang Setuju	3	5	15	17,2
Tidak Setuju	2	1	2	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	112	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhidimana 24,1% menyatakan sangat setuju, 51,7% menyatakan setuju, 17,2% menyatakan kurang setuju, 3,4% menyatakan tidak setuju, dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51,7% pada instrumen perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.

Berikut merupakan nilai rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan :

Tabel 4.126 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Bukti Fisik			
1	Bangunan rumah sakit terlihat bersih	116	121
2	Ruang rawat inap tertata rapi	123	
3	Fasilitas rumah sakit cukup memadai	115	
4	Dokter berpenampilan rapi	130	
5	Perawat berpenampilan rapi	121	
6	Kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap	123	
7	Alat makan dan minum bersih	116	
Reliabilitas			
8	Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan	106	110
9	Dokter datang tepat waktu	110	
10	Kesiapan dokter melayani pasien	106	
11	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	106	
12	Perawat memberikan pelayanan dengan teliti	94	
13	Perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima	123	
14	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	121	
15	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien	98	
16	Ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	123	

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Daya Tangkap			
17	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur	108	116
18	Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien	120	
19	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	104	
20	Dokter selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	119	
21	Perawat memahami keluhan pasien	106	
22	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	125	
23	Petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	131	
Jaminan			
24	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	108	122
25	Tersedia dokter spesialis	125	
26	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	129	
27	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	120	
28	Perawat mampu melayani pasien	124	
29	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	121	
30	Biaya perawatan terjangkau	126	
31	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap	124	
Empati			
32	Dokter selalu menanyakan keadaan pasien	121	119
33	Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	125	
34	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	121	
35	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	124	
36	Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien	101	
37	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	127	
39	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	112	
Rata-rata		118	

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata nilai variabel kualitas pelayanan pada pasien kelas I yaitu sebesar 118. Untuk mengetahui bagaimana kondisi variabel kualitas pelayanan pada pasien kelas I di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat di interpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 118 dengan skor penelitian sebesar 145 sehingga diperoleh persentase sebesar 81,37% dimana nilai tersebut berada pada interval 80% - 100% yang ada pada kategori baik. Nilai rata – rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Dokter berpenampilan rapi” sebesar 130. Sedangkan nilai rata – rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrument “Perawat memberikan pelayanan dengan teliti” sebesar 94.

4. Responden pasien kelas Utama (17 pasien)

Tabel 4.127 Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	5	15	29,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	68	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan bangunan rumah sakit terlihat bersih dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, dan 29,4% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dan kurang setuju dengan persentase 29,4% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih.

Tabel 4.128 Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	4	36	23,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	90	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ruang rawat inap tertata rapi dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, dan 23,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi.

Tabel 4.129 Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	10	40	58,8
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	63	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan fasilitas rumah sakit cukup memadai dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 58,8% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu

menyatakan setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai.

Tabel 4.130 Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	66	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berpenampilan rapi dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, dan 23,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen dokter berpenampilan rapi.

Tabel 4.131 Pendapat Responden Tentang Perawat Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	5	20	29,4
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	3	6	17,6
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	61	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Perawat berpenampilan rapi dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 29,4% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 17,6% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 29,4% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Perawat berpenampilan rapi.

Tabel 4.132 Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	11,8
Jumlah		17	60	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju dan 11,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.

Tabel 4.133 Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangan setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	5	25	29,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	78	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan alat makan dan minum bersih dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, dan 29,4% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen alat makan dan minum bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat setuju dan kurang setujudengan persentase 29,4% pada instrumen alat makan dan minum bersih.

Tabel 4.134 Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangan setuju	5	8	40	47,1
Setuju	4	6	24	35,3
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	106	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana 47,1% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju, dan 11,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien

sesuai yang dijanjikan dimana dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana.

Tabel 4.135 Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	64,7
Setuju	4	4	16	23,5
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	77	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter datang tepat waktu dimana 64,7% menyatakan sangat setuju, 23,5% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen dokter datang tepat waktu dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen dokter datang tepat waktu.

Tabel 4.136 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	41,2
Setuju	4	6	24	35,3
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	3	6	17,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	106	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kesiapan dokter melayani pasien dimana 41,2% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, dan 17,6% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9%. pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien.

Tabel 4.137 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	47,1
Setuju	4	6	24	35,3
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	81	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dimana 47,1% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, dan 11,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan kurang setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.

Tabel 4.138 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	6	24	35,3
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	3	6	17,6
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	64	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan dengan teliti dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, 17,6% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 35,3% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti.

Tabel 4.139 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	11,8
Jumlah		17	60	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju dan 11,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit

yang diterima dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima.

Tabel 4.140 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	5	20	29,4
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	3	6	17,6
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	61	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 29,4% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 17,6% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 29,4% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat.

Tabel 4.141 Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	98	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, dan 11,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien.

Tabel 4.142 Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	11,8
Jumlah		17	60	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju dan 11,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas.

Tabel 4.143 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	47,1
Setuju	4	6	24	35,3
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	2	4	11,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dimana 47,1% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, dan 11,6% menyatakan tidak. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur.

Tabel 4.144 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Sigap Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	41,2
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien dimana 41,2% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.

Tabel 4.145 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	7	28	24,1
Kurang Setuju	3	8	24	27,6
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	10,3
Jumlah		17	104	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 31% menyatakan sangat setuju, 24,1% menyatakan setuju, 27,6% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju dan 10,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 27,6% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 6,9% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.146 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	47,1
Setuju	4	6	24	35,3
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	2	4	11,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 47,1% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, dan 11,6% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.147 Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	64,7
Setuju	4	4	16	23,5
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	78	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter memberi penjelasan tentang penyakit dimana 64,7% menyatakan sangat setuju, 23,5% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit dokter memberi penjelasan tentang penyakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.148 Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	41,2
Setuju	4	6	24	35,3
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	3	6	17,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	68	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memahami keluhan pasien terpenuhi dimana 41,2% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju dan 17,6% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,2% dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.149 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	41,2
Setuju	4	9	36	52,9
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	74	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dimana 41,2% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,9% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien.

Tabel 4.150 Pendapat Responden Tentang Dokter Mempunyai Kemampuan Dalam Menetapkan Diagnosa Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	14	56	82,4
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, dan 82,4% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 82,4% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 17,6% pada instrumen Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit.

Tabel 4.151 Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	2	2	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	57	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tersedia dokter spesialis dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 47,1% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen tersedia dokter spesialis.

Tabel 4.152 Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	67	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien.

Tabel 4.153 Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	67	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perilaku dokter menimbulkan rasa aman dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman.

Tabel 4.154 Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	12	48	70,6
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan instrumen perawat mampu melayani pasien dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 70,6% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 70,6% pada instrumen perawat mampu melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat mampu melayani pasien.

Tabel 4.155 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	41,2
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	73	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dimana 41,2% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Tabel 4.156 Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	9	36	52,9
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan biaya perawatan terjangkau dimana 35,3% menyatakan sangat

setuju, 52,9% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen biaya perawatan terjangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen biaya perawatan terjangkau.

Tabel 4.157 Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	9	36	52,9
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.

Tabel 4.158 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	12	48	70,6
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keadaan pasien dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 70,6% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju.. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan kurang setuju dengan persentase 70,6% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien.

Tabel 4.159 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Jalan Keluar Dalam Konsultasi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	9	36	52,9
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	102	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi.

Tabel 4.160 Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	12	48	70,6
Kurang Setuju	3	0	9	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	73	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, dan 70,6% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 70,6% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 29,4% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.

Tabel 4.161 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	58,6
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	98	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dimana 58,6% menyatakan sangat setuju, dan 41,2% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,6% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tabel 4.162 Pendapat Responden Tentang Perawat Bersikap Ramah Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	41,2
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	63	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap menyatakan pada pernyataan Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien dimana 41,2% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, dan 17,6% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 17,6% pada instrumen Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.

Tabel 4.163 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingatn Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu mengingatn keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen perawat selalu mengingatn keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada

instrumen perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya.

Tabel 4.164 Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	67	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhidimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.

Berikut merupakan nilai rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan :

Tabel 4.165 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Bukti Fisik			
1	Bangunan rumah sakit terlihat bersih	68	69
2	Ruang rawat inap tertata rapi	90	
3	Fasilitas rumah sakit cukup memadai	63	
4	Dokter berpenampilan rapi	66	
5	Perawat berpenampilan rapi	61	
6	Kursi roda/trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap	60	
7	Alat makan dan minum bersih	78	
Reliabilitas			
8	Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan	106	79
9	Dokter datang tepat waktu	77	
10	Kesiapan dokter melayani pasien	106	
11	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	81	
12	Perawat memberikan pelayanan dengan teliti	64	
13	Perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima	60	
14	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	61	
15	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien	98	
16	Ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	60	

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Daya Tangkap			
17	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur	71	77
18	Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien	72	
19	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	104	
20	Dokter selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	71	
21	Perawat memahami keluhan pasien	78	
22	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	68	
23	Petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	74	
Jaminan			
24	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	71	69
25	Tersedia dokter spesialis	57	
26	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	67	
27	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	67	
28	Perawat mampu melayani pasien	71	
29	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	73	
30	Biaya perawatan terjangkau	72	
31	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap	72	
Empati			
32	Dokter selalu menanyakan keadaan pasien	71	78
33	Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	102	
34	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	73	
35	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	98	
36	Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien	63	
37	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	72	
39	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	67	
Rata-rata			74

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata nilai variabel kualitas pelayanan pada pasien kelas Utama yaitu sebesar 74. Untuk mengetahui bagaimana kondisi variabel kualitas pelayanan pada pasien kelas Utama di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat diinterpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 74 dengan skor penelitian sebesar 85 sehingga diperoleh persentase sebesar 87,06% dimana nilai tersebut berada pada interval 80% - 100% yang ada pada kategori baik. Nilai rata – rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan” dan “sebesar 106. Sedangkan nilai rata – rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrument “Tersedia dokter spesialis” sebesar 57.

5. Responden pasien kelas VIP (19 pasien)

Tabel 4.166 Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	9	36	47,4
Kurang Setuju	3	3	9	15,8
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan bangunan rumah sakit terlihat bersih dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 47,4% menyatakan setuju, 15,8% menyatakan kurang setuju, dan 15,8% menyatakan sangat kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,4% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan persentase 15,8% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih.

Tabel 4.167 Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	10	40	52,6
Kurang Setuju	3	2	6	10,5
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ruang rawat inap tertata rapi dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 52,6% menyatakan setuju, 10,5% menyatakan kurang setuju, dan 10,5% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,6% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi.

Tabel 4.168 Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,3
Setuju	4	9	36	47,4
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	4	8	21,1
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	62	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan fasilitas rumah sakit cukup memadai dimana 5,3% menyatakan

sangat setuju, 47,4% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 21,1% menyatakan tidak setuju dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai.

Tabel 4.169 Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	9	36	47,4
Kurang Setuju	3	3	9	15,8
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	70	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berpenampilan rapi dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 47,4% menyatakan setuju, 15,8% menyatakan kurang setuju, 10,5% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,4% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen dokter berpenampilan rapi.

Tabel 4.170 Pendapat Responden Tentang Perawat Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,3
Setuju	4	11	44	57,9
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	66	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Perawat berpenampilan rapi dimana 5,3% menyatakan sangat setuju, 57,9% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 10,5% menyatakan tidak setuju dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 57,9% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen Perawat berpenampilan rapi.

Tabel 4.171 Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	15,8
Setuju	4	6	24	31,6
Kurang Setuju	3	6	18	31,6
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	64	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dimana 15,8% menyatakan sangat setuju, 31,6% menyatakan setuju, 31,6% menyatakan kurang setuju, 15,8% menyatakan tidak setuju dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 31,6% pada instrumen kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.

Tabel 4.172 Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	9	36	47,4
Kurang Setuju	3	3	9	15,8
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan alat makan dan minum bersih dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 47,4% menyatakan setuju, 15,8% menyatakan kurang setuju, dan 15,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,4% pada instrumen alat makan dan minum bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dan kurang setujudengan persentase 15,8% pada instrumen alat makan dan minum bersih.

Tabel 4.173 Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	9	36	47,4
Kurang Setuju	3	3	9	15,8
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	71	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 47,4% menyatakan setuju, 15,8% menyatakan kurang setuju, dan 15,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 47,4% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan persentase 15,8% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana.

Tabel 4.174 Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	26,3
Setuju	4	1	4	5,3
Kurang Setuju	3	11	33	57,9
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	66	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter datang tepat waktu dimana 26,3% menyatakan sangat setuju, 5,3% menyatakan setuju, 57,9% menyatakan kurang setuju, dan 10,5% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 57,9% pada instrumen dokter datang tepat waktu dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen dokter datang tepat waktu.

Tabel 4.175 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,3
Setuju	4	11	44	57,9
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	66	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kesiapan dokter melayani pasien dimana 5,3% menyatakan sangat setuju, 57,9% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 10,5% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan setuju dengan persentase 57,9% pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,3%. pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien.

Tabel 4.176 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	36,8
Setuju	4	4	16	21,1
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	70	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dimana 36,8% menyatakan sangat setuju, 21,1% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 15,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 36,8% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.

Tabel 4.177 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	31,6
Setuju	4	6	24	31,6
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan dengan teliti dimana 31,6% menyatakan sangat setuju, 31,6% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 10,5% menyatakan tidak setuju dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 31,6% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti.

Tabel 4.178 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	15,8
Setuju	4	6	24	31,6
Kurang Setuju	3	6	18	31,6
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	64	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dimana 15,8% menyatakan sangat setuju, 31,6% menyatakan setuju, 31,6% menyatakan kurang setuju, 15,8% menyatakan tidak setuju dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan kurang setuju dengan persentase 31,6% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima.

Tabel 4.179 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,3
Setuju	4	11	44	57,9
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	66	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dimana 5,3% menyatakan sangat setuju, 57,9% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 10,5% menyatakan tidak setuju dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 57,9% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat.

Tabel 4.180 Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	36,8
Setuju	4	4	16	21,1
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	70	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dimana 36,8% menyatakan sangat setuju, 21,1% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 15,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban

responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 36,8% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien.

Tabel 4.181 Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	6	24	31,6
Kurang Setuju	3	5	15	26,3
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	66	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 31,6% menyatakan setuju, 26,3% menyatakan kurang setuju, 15,8% menyatakan tidak setuju dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 31,6% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas.

Tabel 4.182 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	31,6
Setuju	4	4	24	21,1
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	4	8	21,1
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	75	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dimana 31,6% menyatakan sangat setuju, 21,1% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 21,1% menyatakan tidak setuju dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 31,6% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur.

Tabel 4.183 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Sigap Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	10,5
Setuju	4	8	32	42,1
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	4	8	21,1
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	63	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien dimana 10,5% menyatakan sangat setuju, 42,1% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 21,1% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 42,1% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.

Tabel 4.184 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	26,3
Setuju	4	8	32	42,1
Kurang Setuju	3	3	9	15,8
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 26,3% menyatakan sangat setuju, 42,1% menyatakan setuju, 15,8% menyatakan kurang setuju, dan 15,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 42,1% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan persentase 15,8% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.185 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	31,6
Setuju	4	1	4	5,3
Kurang Setuju	3	10	30	52,6
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	68	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 31,6% menyatakan sangat setuju, 5,3% menyatakan setuju, 52,6% menyatakan kurang setuju, dan 10,5% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 52,6% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.186 Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,3
Setuju	4	10	40	52,6
Kurang Setuju	3	5	15	26,3
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	65	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter memberi penjelasan tentang penyakit dimana 5,3% menyatakan sangat setuju, 52,6% menyatakan setuju, 26,3% menyatakan kurang setuju, 10,5% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,6% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit dokter memberi penjelasan tentang penyakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.187 Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	31,6
Setuju	4	12	48	63,2
Kurang Setuju	3	1	3	5,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	51	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memahami keluhan pasien terpenuhi dimana 31,6% menyatakan sangat setuju, 63,2% menyatakan setuju, dan 5,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 63,2% dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.188 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	31,6
Setuju	4	10	40	52,6
Kurang Setuju	3	3	3	15,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	73	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dimana 31,6% menyatakan sangat setuju, 52,6% menyatakan setuju, dan 15,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,6% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 15,8% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien.

Tabel 4.189 Pendapat Responden Tentang Dokter Mempunyai Kemampuan Dalam Menetapkan Diagnosa Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	36,8
Setuju	4	7	28	36,8
Kurang Setuju	3	3	9	15,8
Tidak Setuju	2	2	0	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dimana 36,8% menyatakan sangat setuju, 36,8% menyatakan setuju, 15,8% menyatakan kurang setuju, dan 10,5% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 36,8% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit.

Tabel 4.190 Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	57,9
Setuju	4	6	24	31,6
Kurang Setuju	3	2	6	10,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	65	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tersedia dokter spesialis dimana 57,9% menyatakan sangat setuju, 31,6% menyatakan setuju, dan 10,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 57,9% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen tersedia dokter spesialis.

Tabel 4.191 Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	57,9
Setuju	4	6	24	31,6
Kurang Setuju	3	2	6	10,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	65	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dimana dimana 57,9% menyatakan sangat setuju, 31,6% menyatakan setuju, dan 10,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 57,9% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien.

Tabel 4.192 Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	31,6
Setuju	4	10	40	52,6
Kurang Setuju	3	3	9	15,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	79	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perilaku dokter menimbulkan rasa aman dimana 31,6% menyatakan sangat setuju, 52,6% menyatakan setuju, dan 15,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,6% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 15,8% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman.

Tabel 4.193 Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	15,8
Setuju	4	16	64	84,2
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	79	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan instrumen perawat mampu melayani pasien dimana 15,8% menyatakan sangat setuju, dan 84,2% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 84,2% pada instrumen perawat mampu melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 15,8% pada instrumen perawat mampu melayani pasien.

Tabel 4.194 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	31,6
Setuju	4	12	48	63,2
Kurang Setuju	3	1	3	5,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	81	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dimana 31,6% menyatakan sangat setuju, 63,2% menyatakan setuju, dan 5,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 63,2% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Tabel 4.195 Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	15,8
Setuju	4	16	64	84,2
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	79	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan biaya perawatan terjangkau dimana 15,8% menyatakan sangat setuju, dan 84,2% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan

bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 84,2% pada instrumen biaya perawatan terjangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 15,8% pada instrumen biaya perawatan terjangkau.

Tabel 4.196 Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	30	21,1
Setuju	4	13	36	68,4
Kurang Setuju	3	2	6	10,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 68,4% menyatakan setuju, dan 10,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 68,4% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.

Tabel 4.197 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	14	56	73,7
Kurang Setuju	3	1	3	5,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	79	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keadaan pasien dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 73,7% menyatakan setuju, dan 5,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan kurang setuju dengan persentase 73,7% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien.

Tabel 4.198 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Jalan Keluar Dalam Konsultasi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	26,3
Setuju	4	12	48	63,2
Kurang Setuju	3	2	6	10,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	79	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi dimana 26,3% menyatakan sangat setuju, 63,2% menyatakan setuju, dan 10,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 63,2% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi.

Tabel 4.199 Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	14	56	73,7
Kurang Setuju	3	1	3	5,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	79	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 73,7% menyatakan setuju, dan 5,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 73,7% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.

Tabel 4.200 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	57,9
Setuju	4	8	32	42,1
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	87	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dimana 57,9% menyatakan sangat setuju, dan 42,1% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 57,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan setuju dengan persentase 42,1% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tabel 4.201 Pendapat Responden Tentang Perawat Bersikap Ramah Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	10,5
Setuju	4	12	48	63,2
Kurang Setuju	3	5	15	26,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	73	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap menyatakan pada pernyataan Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien dimana 10,5% menyatakan sangat setuju, 63,2% menyatakan setuju, dan 26,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 63,2% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.

Tabel 4.202 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingat Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	47,4
Setuju	4	9	36	47,4
Kurang Setuju	3	1	3	6,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	84	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dimana 47,4% menyatakan sangat setuju, 47,4% menyatakan setuju, dan 6,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 47,4% pada instrumen perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan

persentase 6,3% pada instrumen perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya.

Tabel 4.203 Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	8	32	42,1
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	1	2	5,3
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	10,5
Jumlah		19	68	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhidimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 42,1% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 5,3% menyatakan tidak setuju, dan 10,5% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 42,1% pada instrumen perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.

Berikut merupakan nilai rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan :

Tabel 4.204 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Bukti Fisik			
1	Bangunan rumah sakit terlihat bersih	71	68
2	Ruang rawat inap tertata rapi	71	
3	Fasilitas rumah sakit cukup memadai	62	
4	Dokter berpenampilan rapi	70	
5	Perawat berpenampilan rapi	66	
6	Kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap	64	
7	Alat makan dan minum bersih	71	
Reliabilitas			
8	Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan	71	68
9	Dokter datang tepat waktu	66	
10	Kesiapan dokter melayani pasien	66	
11	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	70	
12	Perawat memberikan pelayanan dengan teliti	71	
13	Perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima	64	
14	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	66	
15	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan	70	

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total	
	pasien			
16	Ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	66		
Daya Tangkap				
17	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur	75	67	
18	Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien	63		
19	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	72		
20	Dokter selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	68		
21	Perawat memahami keluhan pasien	65		
22	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	51		
23	Petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	73		
Jaminan				
24	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	72	73	
25	Tersedia dokter spesialis	65		
26	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	65		
27	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	79		
28	Perawat mampu melayani pasien	79		
29	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	81		
30	Biaya perawatan terjangkau	79		
31	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap	72		
Empati				
32	Dokter selalu menanyakan keadaan pasien	79		61
33	Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	79		
34	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	79		
35	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	87		
36	Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien	73		
37	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	84		
39	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	68		
Rata-rata		67		

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata nilai variabel kualitas pelayanan pada pasien kelas VIP yaitu sebesar 67. Untuk mengetahui bagaimana kondisi variabel kualitas pelayanan pada pasien kelas VIP di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat diinterpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 67 dengan skor penelitian sebesar 95 sehingga diperoleh persentase sebesar 70,53% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik. Nilai rata – rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien” sebesar 81. Sedangkan nilai rata-rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrument “Dokter memberi penjelasan tentang penyakit” sebesar 51.

6. Responden pasien kelas VVIP (17 pasien):

Tabel 4.205 Pendapat Responden Tentang Bangunan Rumah Sakit Terlihat Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	61	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan bangunan rumah sakit terlihat bersih dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, dan 23,5% menyatakan sangat kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen rumah sakit terlihat bersih.

Tabel 4.206 Pendapat Responden Tentang Ruang Rawat Inap Tertata Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	9	36	52,9
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	62	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ruang rawat inap tertata rapi dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen ruang rawat inap tertata rapi.

Tabel 4.207 Pendapat Responden Tentang Fasilitas Rumah Sakit Cukup Memadai

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	62	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan fasilitas rumah sakit cukup memadai dimana 17,6% menyatakan

sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen fasilitas rumah sakit cukup memadai.

Tabel 4.208 Pendapat Responden Tentang Dokter Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,9
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	5	15	29,4
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	57	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berpenampilan rapi dimana 5,9% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 29,4% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter berpenampilan rapi.

Tabel 4.209 Pendapat Responden Tentang Perawat Berpenampilan Rapi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	56	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Perawat berpenampilan rapi dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 23,5% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen dokter berpenampilan rapi dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Perawat berpenampilan rapi.

Tabel 4.210 Pendapat Responden Tentang Kursi Roda/Trolli Tersedia Di Kantor Penerimaan Untuk Membawa Pasien Ke Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	61	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, dan 23,5% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.

Tabel 4.211 Pendapat Responden Tentang Alat Makan Dan Minum Bersih

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	61	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan alat makan dan minum bersih dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, dan 23,5% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen alat makan dan minum bersih dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dan kurang setujudengan persentase 11,8% pada instrumen alat makan dan minum bersih.

Tabel 4.212 Pendapat Responden Tentang Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Sesuai Yang Dijanjikan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	1	4	5,9
Kurang Setuju	3	10	30	58,8
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	58	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 5,9% menyatakan setuju, 58,8% menyatakan kurang setuju, dan 11,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dimana.

Tabel 4.213 Pendapat Responden Tentang Dokter Datang Tepat Waktu

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,9
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	5	15	29,4
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	57	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter datang tepat waktu dimana 5,9% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 29,4% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen dokter datang tepat waktu dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter datang tepat waktu.

Tabel 4.214 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Dokter Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	3	12	17,6
Kurang Setuju	3	5	15	29,4
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	56	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan kesiapan dokter melayani pasien dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 17,6% menyatakan setuju, 29,4% menyatakan kurang setuju, 23,5% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 29,4% pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9%. pada instrumen kesiapan dokter melayani pasien.

Tabel 4.215 Pendapat Responden Tentang Kesiapan Perawat Melayani Pasien Setiap Saat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	5	20	29,4
Kurang Setuju	3	6	18	35,3
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	56	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 29,4% menyatakan setuju, 35,3% menyatakan kurang setuju, dan 23,5% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 36,8% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.

Tabel 4.216 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	56	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan dengan teliti dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 23,5% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan dengan teliti.

Tabel 4.217 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberitahu Cara Perawatan Dari Hasil Diagnosa Penyakit Yang Diterima

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,9
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	5	15	29,4
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	57	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dimana 5,9% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 29,4% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan kurang setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima.

Tabel 4.218 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Memberi Obat Pasien Sesuai Prosedur Pemberian Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	3	12	17,6
Kurang Setuju	3	5	15	29,4
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	56	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 17,6% menyatakan setuju, 29,4% menyatakan kurang setuju, 23,5% menyatakan tidak setuju dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 29,4% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat.

Tabel 4.219 Pendapat Responden Tentang Perawat Segera Menghubungi Dokter Mengenai Obat Dan Makanan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	3	12	17,6
Kurang Setuju	3	6	18	35,3
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	50	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 17,6% menyatakan setuju, 35,3% menyatakan kurang setuju, dan 23,5% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu

menyatakan setuju dengan persentase 35,3% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 23,5% pada instrumen perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien.

Tabel 4.220 Pendapat Responden Tentang Ketepatan Petugas Rumah Sakit Dalam Menginformasikan Sesuatu Dengan Jelas

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,9
Setuju	4	5	20	29,4
Kurang Setuju	3	6	18	35,3
Tidak Setuju	2	5	10	29,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	53	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dimana 5,9% menyatakan sangat setuju, 29,4% menyatakan setuju, 35,3% menyatakan kurang setuju, dan 29,4% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 35,3% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas.

Tabel 4.221 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat Sesuai Prosedur

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,9
Setuju	4	10	40	58,8
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	60	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dimana 5,9% menyatakan sangat setuju, 58,8% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur.

Tabel 4.222 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Sigap Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	6	24	35,3
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	65	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 35,3% pada instrumen tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien.

Tabel 4.223 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	5	20	29,4
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	62	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 29,4% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 29,4% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.224 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	58	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keluhan pasien dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter selalu menanyakan keluhan pasien.

Tabel 4.225 Pendapat Responden Tentang Dokter Memberi Penjelasan Tentang Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	13	52	76,5
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	70	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter memberi penjelasan tentang penyakit dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 76,5% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 76,5% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit dokter memberi penjelasan tentang penyakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.226 Pendapat Responden Tentang Perawat Memahami Keluhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	5	15	29,4
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	60	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memahami keluhan pasien terpenuhi dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 29,4% menyatakan kurang setuju 5,9% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter memberi penjelasan tentang penyakit.

Tabel 4.227 Pendapat Responden Tentang Petugas Rumah Sakit Memberitahu Apabila Ada Keterlambatan Pemeriksaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	65	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien.

Tabel 4.228 Pendapat Responden Tentang Dokter Mempunyai Kemampuan Dalam Menetapkan Diagnosa Penyakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	65	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit.

Tabel 4.229 Pendapat Responden Tentang Tersedia Dokter Spesialis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	13	52	76,5
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	70	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tersedia dokter spesialis dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 76,5% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 76,5% pada instrumen tersedia dokter spesialis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen tersedia dokter spesialis.

Tabel 4.230 Pendapat Responden Tentang Dokter Mampu Menjawab Pertanyaan yang Diajukan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	17,6
Setuju	4	9	36	76,5
Kurang Setuju	3	2	6	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 76,5% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 76,5% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien.

Tabel 4.231 Pendapat Responden Tentang Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	12	48	70,6
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perilaku dokter menimbulkan rasa aman dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 70,6% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 70,6% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perilaku dokter menimbulkan rasa aman.

Tabel 4.232 Pendapat Responden Tentang Perawat Mampu Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	17,6
Setuju	4	9	36	76,5
Kurang Setuju	3	2	6	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	79	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan instrumen perawat mampu melayani pasien dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 76,5% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 76,5% pada instrumen perawat mampu melayani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat mampu melayani pasien.

Tabel 4.233 Pendapat Responden Tentang Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	13	52	76,5
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, dan 76,5% menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 76,5% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 23,5% pada instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Tabel 4.234 Pendapat Responden Tentang Biaya Perawatan Terjangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	41,2
Setuju	4	9	36	52,9
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	74	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan biaya perawatan terjangkau dimana 41,2% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari

pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen biaya perawatan terjangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen biaya perawatan terjangkau.

Tabel 4.235 Pendapat Responden Tentang Menjaga Kerahasiaan Pasien Selama Berada Dalam Ruang Rawat Inap

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	10	40	58,8
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 58,8% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.

Tabel 4.236 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Menanyakan Keadaan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter selalu menanyakan keadaan pasien dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju.. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan kurang setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien.

Tabel 4.237 Pendapat Responden Tentang Dokter Selalu Memberikan Jalan Keluar Dalam Konsultasi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	14	48	82,4
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	61	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 82,4% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 82,4% pada instrumen dokter selalu menanyakan keadaan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi.

Tabel 4.238 Pendapat Responden Tentang Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7 pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.

Tabel 4.239 Pendapat Responden Tentang Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	65	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tabel 4.240 Pendapat Responden Tentang Perawat Bersikap Ramah Dalam Melayani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	9	36	52,9
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	68	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap menyatakan pada pernyataan Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, dan 11,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien.

Tabel 4.241 Pendapat Responden Tentang Perawat Selalu Mengingat Keamanan Akan Menyimpan Barang Berharga Pasien Dan Keluarganya

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen perawat selalu

mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya.

Tabel 4.242 Pendapat Responden Tentang Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	17,6
Setuju	4	13	52	76,5
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	70	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 pasien rawat inap, pengawas menyatakan pada pernyataan Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhidimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 76,5% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 76,5% pada instrumen perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.

Berikut merupakan nilai rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan :

Tabel 4.243 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Bukti Fisik			
1	Bangunan rumah sakit terlihat bersih	61	60
2	Ruang rawat inap tertata rapi	62	
3	Fasilitas rumah sakit cukup memadai	62	
4	Dokter berpenampilan rapi	57	
5	Perawat berpenampilan rapi	56	
6	Kursi roda/trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap	61	
7	Alat makan dan minum bersih	61	
Reliabilitas			
8	Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan	58	55
9	Dokter datang tepat waktu	57	
10	Kesiapan dokter melayani pasien	56	
11	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	56	
12	Perawat memberikan pelayanan dengan teliti	56	
13	Perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnosa penyakit yang diterima	57	
14	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	56	
15	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien	50	
16	Ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu	53	

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total	
	dengan jelas			
Daya Tangkap				
17	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur	60	63	
18	Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien	65		
19	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	62		
20	Dokter selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	58		
21	Perawat memahami keluhan pasien	70		
22	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	60		
23	Petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	65		
Jaminan				
24	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit	65	72	
25	Tersedia dokter spesialis	70		
26	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	72		
27	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	71		
28	Perawat mampu melayani pasien	79		
29	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	72		
30	Biaya perawatan terjangkau	74		
31	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap	71		
Empati				
32	Dokter selalu menanyakan keadaan pasien	72		69
33	Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi	61		
34	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	72		
35	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	65		
36	Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien	68		
37	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	72		
39	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	70		
Rata-rata			64	

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata nilai variabel kualitas pelayanan pada pasien kelas VVIP yaitu sebesar 64. Untuk mengetahui bagaimana kondisi variabel kualitas pelayanan pada pasien kelas VVIP di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat di interpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 64 dengan skor penelitian sebesar 85 sehingga diperoleh persentase sebesar 75,29% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik. Nilai rata – rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Biaya perawatan terjangkau” dan “sebesar 74. Sedangkan nilai rata – rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrument “Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien” sebesar 50.

4.3.2 Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PMI Bogor

Kepuasan pasien merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan konsumen menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di

masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Berikut adalah hasil tanggapan responden pada variabel kepuasan pasien pada Rumah Sakit PMI Bogor:

1. Responden Karyawan Kelas III (56 Responden):

Tabel 4.244 Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	33,9
Setuju	4	25	100	44,6
Kurang Setuju	3	26	78	10,7
Tidak Setuju	2	4	8	7,1
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	283	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dimana 33,9% menyatakan sangat setuju, 44,6% menyatakan setuju, 10,7% menyatakan kurang setuju, 7,1% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,6% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik.

Tabel 4.245 Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	18	72	32,1
Kurang Setuju	3	17	51	30,4
Tidak Setuju	2	7	14	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	199	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 32,1% menyatakan setuju, 30,4% menyatakan kurang setuju, 12,5% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 32,1% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien.

Tabel 4.246 Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	18	72	32,1
Kurang Setuju	3	17	51	30,4
Tidak Setuju	2	7	14	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	199	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 32,1% menyatakan setuju, 30,4% menyatakan kurang setuju, 12,5% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 32,1% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik.

Tabel 4.247 Pendapat Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	32,1
Setuju	4	17	68	32,1
Kurang Setuju	3	14	42	25
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	1,6
Jumlah		56	212	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dimana 32,1% menyatakan sangat setuju, 32,1% menyatakan setuju, 25% menyatakan kurang setuju, 8,9% menyatakan tidak setuju dan 1,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 32,1% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,6% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan.

Tabel 4.248 Pendapat Responden Tentang Kebutuhan Dan Keinginan Pasien Dapat Terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	19,6
Setuju	4	27	108	48,2
Kurang Setuju	3	9	27	16,1
Tidak Setuju	2	8	16	14,3
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,8
Jumlah		56	207	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi dimana 19,6% menyatakan sangat setuju, 48,2% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, 14,3% menyatakan tidak setuju dan 1,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 48,2% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 1,8% pada instrumen Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.

Tabel 4.249 Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	26,6
Setuju	4	24	96	42,9
Kurang Setuju	3	10	30	17,9
Tidak Setuju	2	6	12	10,7
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	218	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dimana 26,6% menyatakan sangat setuju, 42,9% menyatakan setuju, 17,9% menyatakan kurang setuju, dan 10,7% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 42,9% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 10,7% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti.

Tabel 4.250 Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	33,9
Setuju	4	25	100	44,6
Kurang Setuju	3	6	18	10,7
Tidak Setuju	2	4	8	7,1
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	223	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan kelengkapan resep obat dimana 33,9% menyatakan sangat setuju, 44,6% menyatakan setuju, 10,7% menyatakan kurang setuju, 7,1% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,6% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen kelengkapan resep obat.

Tabel 4.251 Pendapat Responden Tentang Proses administrasi yang cepat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	27	108	48,2
Kurang Setuju	3	9	27	16,1
Tidak Setuju	2	6	12	10,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,6
Jumlah		56	209	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan Proses administrasi yang cepat dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 48,2% menyatakan setuju, 16,1% menyatakan kurang setuju, 10,7% menyatakan tidak setuju dan 3,6% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 48,2% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,6% pada instrumen Proses administrasi yang cepat.

Tabel 4.252 Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	15	60	26,8
Kurang Setuju	3	21	63	37,5
Tidak Setuju	2	8	16	14,3
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	199	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 26,8% menyatakan setuju, 37,5% menyatakan kurang setuju, dan 14,3% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 37,5% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 14,3% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis.

Tabel 4.253 Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	17,9
Setuju	4	35	140	62,5
Kurang Setuju	3	6	18	10,7
Tidak Setuju	2	5	10	8,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	218	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dimana 17,9% menyatakan sangat setuju, 62,5% menyatakan setuju, 10,7% menyatakan kurang setuju, dan 8,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 62,5% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 8,9% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit.

Tabel 4.254 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	19,6
Setuju	4	22	88	39,3
Kurang Setuju	3	23	69	41,1
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	212	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dimana 19,6% menyatakan sangat setuju, 39,3% menyatakan setuju, dan 41,1% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,1% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 19,6% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman.

Tabel 4.255 Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	34	136	60,7
Kurang Setuju	3	10	30	17,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	216	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan kesigapan petugas dalam menangani pasien dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 60,7% menyatakan setuju, dan 17,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 60,7% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan

kurang setuju dengan persentase 17,9% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien.

Tabel 4.256 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	7,1
Setuju	4	28	112	50
Kurang Setuju	3	16	48	28,6
Tidak Setuju	2	8	16	14,3
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	196	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dimana 7,1% menyatakan sangat setuju, 50% menyatakan setuju, 28,6% menyatakan kurang setuju, dan 14,3% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 50% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 7,1% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan.

Tabel 4.257 Pendapat Responden Tentang Merekomendasi Karena Kualitas Pelayanan Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	30	150	53,6
Setuju	4	17	68	30,4
Kurang Setuju	3	7	21	12,5
Tidak Setuju	2	1	2	1,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,8
Jumlah		56	242	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik dimana 53,6% menyatakan sangat setuju, 30,4% menyatakan setuju, 12,5% menyatakan kurang setuju, 1,8% menyatakan tidak setuju, dan 1,8% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,7% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 4,2% pada instrumen Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.258 Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	21,4
Setuju	4	15	100	26,8
Kurang Setuju	3	21	63	37,5
Tidak Setuju	2	8	16	14,3
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		56	770	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 56 responden menyatakan pada pernyataan lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 26,8% menyatakan setuju, 37,5% menyatakan kurang setuju, dan 14,3% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 37,5% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 14,3% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau.

Tabel 4.259 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Kesesuaian Harapan			
1	Pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik	283	220
2	Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien	199	
3	Tingkat kelengkapan fasilitas yang baik	199	
4	Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan	212	
5	Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi	207	
Minat Berkunjung Kembali			
6	Petugas administrasi melayani dengan teliti	218	213
7	Kelengkapan resep obat	223	
8	Proses administrasi yang cepat	209	
9	Petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis	199	
10	Pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit	218	
Ketersediaan Untuk Merekomendasi			
11	Ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman	212	213
12	Kesigapan petugas dalam menangani pasien	216	
13	Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan	196	
14	Lokasi yang strategis dan mudah di jangkau	242	
15	Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik	199	
Total Tanggapan Responden			215

Sumber : Data diperoleh tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan pasien pada kelas III yaitu sebesar 215. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan pasien kelas III di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat di interpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 215 dengan skor penelitian sebesar 280

sehingga diperoleh persentase sebesar 76,79% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik. Nilai rata – rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Lokasi yang strategis dan mudah di jangkau” sebesar 242. Sedangkan nilai rata-rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrument “Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan” sebesar 196.

2. Responden pasien kelas II (51 pasien):

Tabel 4.260 Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	13,7
Setuju	4	29	116	56,9
Kurang Setuju	3	9	36	17,6
Tidak Setuju	2	4	8	7,8
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	197	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dimana 13,7% menyatakan sangat setuju, 56,9% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 7,8% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 56,9% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik.

Tabel 4.261 Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	13	65	25,5
Setuju	4	15	60	29,4
Kurang Setuju	3	12	36	23,5
Tidak Setuju	2	9	18	17,6
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	181	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dimana 25,5% menyatakan sangat setuju, 29,4% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, 17,6% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 29,4% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien.

Tabel 4.262 Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	21	105	41,2
Setuju	4	11	44	21,6
Kurang Setuju	3	10	30	19,6
Tidak Setuju	2	7	14	13,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	195	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dimana 41,2% menyatakan sangat setuju, 21,6% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 13,7% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik.

Tabel 4.263 Pendapat Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	19,6
Setuju	4	20	80	39,2
Kurang Setuju	3	10	30	19,6
Tidak Setuju	2	10	20	19,6
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
Jumlah		51	180	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dimana 19,6% menyatakan sangat setuju, 39,2% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 19,6% menyatakan tidak setuju, 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 39,2% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 2% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan.

Tabel 4.264 Pendapat Responden Tentang Kebutuhan Dan Keinginan Pasien Dapat Terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	17,6
Setuju	4	22	88	43,1
Kurang Setuju	3	13	36	25,5
Tidak Setuju	2	6	12	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
Jumlah		51	182	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi dimana 17,6% menyatakan sangat setuju, 43,1% menyatakan setuju, 25,5% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju dan 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 43,1% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 2% pada instrumen Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.

Tabel 4.265 Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	21,6
Setuju	4	22	88	43,1
Kurang Setuju	3	12	36	23,5
Tidak Setuju	2	5	10	9,6
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
Jumlah		51	190	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dimana 21,6% menyatakan sangat setuju, 43,1% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, 9,6% menyatakan tidak setuju, dan 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 43,1% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 2% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti.

Tabel 4.266 Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	23,5
Setuju	4	16	64	31,4
Kurang Setuju	3	14	42	27,5
Tidak Setuju	2	7	14	13,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	182	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan kelengkapan resep obat dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 31,4% menyatakan setuju, 27,5% menyatakan kurang setuju, 13,7% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 31,4% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen kelengkapan resep obat.

Tabel 4.267 Pendapat Responden Tentang Proses administrasi yang cepat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	15,7
Setuju	4	26	104	51
Kurang Setuju	3	10	30	19,6
Tidak Setuju	2	5	10	9,8
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	186	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan Proses administrasi yang cepat dimana 15,7% menyatakan sangat setuju, 51% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 9,8% menyatakan tidak setuju dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen Proses administrasi yang cepat.

Tabel 4.268 Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	37,3
Setuju	4	26	104	51
Kurang Setuju	3	6	18	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	217	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dimana 37,3% menyatakan sangat setuju, 51% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 51% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis.

Tabel 4.269 Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	19,6
Setuju	4	33	132	64,7
Kurang Setuju	3	7	21	13,7
Tidak Setuju	2	1	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	205	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dimana 19,6% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, 13,7% menyatakan kurang setuju, dan 2% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 2% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit.

Tabel 4.270 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	37,3
Setuju	4	29	116	56,9
Kurang Setuju	3	3	9	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	220	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dimana 37,3% menyatakan sangat setuju, 56,9% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 56,9% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman.

Tabel 4.271 Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	37,3
Setuju	4	28	112	54,9
Kurang Setuju	3	4	12	7,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	219	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan kesigapan petugas dalam menangani pasien dimana 37,3% menyatakan sangat setuju, 54,9% menyatakan setuju, dan 7,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 54,9% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan

kurang setuju dengan persentase 7,8% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien.

Tabel 4.272 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	13	65	25,5
Setuju	4	33	132	64,7
Kurang Setuju	3	4	12	7,8
Tidak Setuju	2	1	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	211	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dimana 25,5% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, 7,8% menyatakan kurang setuju, dan 2% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 2% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan.

Tabel 4.273 Pendapat Responden Tentang Merekomendasi Karena Kualitas Pelayanan Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	13,7
Setuju	4	29	116	56,9
Kurang Setuju	3	10	30	19,6
Tidak Setuju	2	3	6	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,9
Jumlah		51	189	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik dimana 13,7% menyatakan sangat setuju, 56,9% menyatakan setuju, 19,6% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju, dan 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 56,9% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,9% pada instrumen Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.274 Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	37,3
Setuju	4	26	104	51
Kurang Setuju	3	6	18	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		51	217	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 51 responden menyatakan pada pernyataan lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dimana 37,3% menyatakan sangat setuju, 51% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau.

Tabel 4.275 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Kesesuaian Harapan			
1	Pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik	197	187
2	Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien	181	
3	Tingkat kelengkapan fasilitas yang baik	195	
4	Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan	180	
5	Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi	182	
Minat Berkunjung Kembali			
6	Petugas administrasi melayani dengan teliti	190	196
7	Kelengkapan resep obat	182	
8	Proses administrasi yang cepat	186	
9	Petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis	217	
10	Pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit	205	
Ketersediaan Untuk Merekomendasi			
11	Ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman	220	211
12	Kesigapan petugas dalam menangani pasien	219	
13	Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan	211	
14	Lokasi yang strategis dan mudah di jangkau	189	
15	Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik	217	
Total Tanggapan Responden		198	

Sumber : Data diperoleh tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan pasien pada kelas II yaitu sebesar 198. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan pasien kelas II di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat di interpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 198 dengan skor penelitian sebesar 255 sehingga diperoleh persentase sebesar 77,65% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden

responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman” sebesar 220. Sedangkan nilai rata-rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrument “Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan” sebesar 180.

3. Responden pasien kelas 1 (29 pasien):

Tabel 4.276 Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	55,2
Setuju	4	10	40	34,5
Kurang Setuju	3	1	3	3,4
Tidak Setuju	2	1	2	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	126	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dimana 55,2% menyatakan sangat setuju, 34,5% menyatakan setuju, 3,4% menyatakan kurang setuju, 3,4% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 55,2% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik.

Tabel 4.277 Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	13,8
Setuju	4	9	36	31
Kurang Setuju	3	12	36	41,4
Tidak Setuju	2	3	6	10,3
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	99	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dimana 13,8% menyatakan sangat setuju, 31% menyatakan setuju, 41,4% menyatakan kurang setuju, 10,3% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,4% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien.

Tabel 4.278 Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	24,1
Setuju	4	9	36	31
Kurang Setuju	3	10	30	34,5
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	106	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dimana 34,1% menyatakan sangat setuju, 31% menyatakan setuju, 34,5% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 34,5% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik.

Tabel 4.279 Pendapat Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	20,7
Setuju	4	13	52	44,8
Kurang Setuju	3	5	15	17,2
Tidak Setuju	2	4	8	13,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	106	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dimana 20,7% menyatakan sangat setuju, 44,8% menyatakan setuju, 17,2% menyatakan kurang setuju, 13,8% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 44,8% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan.

Tabel 4.280 Pendapat Responden Tentang Kebutuhan Dan Keinginan Pasien Dapat Terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	27,6
Setuju	4	16	64	55,2
Kurang Setuju	3	4	12	13,8
Tidak Setuju	2	1	2	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	118	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi dimana 27,6% menyatakan sangat setuju, 55,2% menyatakan setuju, 13,8% menyatakan kurang setuju, dan 3,4% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 55,2% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.

Tabel 4.281 Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	55,2
Setuju	4	10	40	34,5
Kurang Setuju	3	1	3	3,4
Tidak Setuju	2	1	2	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	126	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dimana 55,26% menyatakan sangat setuju, 34,5% menyatakan setuju, 3,4% menyatakan kurang setuju, 3,4% menyatakan tidak setuju, dan dan3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 55,2% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti.

Tabel 4.282 Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	17,2
Setuju	4	16	64	62,1
Kurang Setuju	3	2	6	6,9
Tidak Setuju	2	3	6	10,3
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	112	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan kelengkapan resep obat dimana 17,2% menyatakan sangat setuju, 62,1% menyatakan setuju, 6,9% menyatakan kurang setuju, 10,3% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 62,1% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen kelengkapan resep obat.

Tabel 4.283 Pendapat Responden Tentang Proses administrasi yang cepat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	24,1
Setuju	4	9	36	31
Kurang Setuju	3	10	30	34,5
Tidak Setuju	2	2	4	6,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	102	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan Proses administrasi yang cepat dimana 21,4% menyatakan sangat setuju, 31% menyatakan setuju, 34,5% menyatakan kurang setuju, 6,9% menyatakan tidak setuju dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 34,5% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen Proses administrasi yang cepat.

Tabel 4.284 Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	13	65	44,6
Setuju	4	15	60	51,7
Kurang Setuju	3	1	3	3,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	128	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dimana 44,6% menyatakan sangat setuju, 51,7% menyatakan setuju, dan 3,4% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 51,7% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis.

Tabel 4.285 Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	20,7
Setuju	4	22	88	75,9
Kurang Setuju	3	1	3	3,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	121	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dimana 20,7% menyatakan sangat setuju, 75,9% menyatakan setuju, dan 3,4% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 75,9% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit.

Tabel 4.286 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	27,6
Setuju	4	20	80	69
Kurang Setuju	3	1	3	3,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	123	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dimana 27,6% menyatakan sangat setuju, 69% menyatakan setuju, dan 3,4% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 69% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman.

Tabel 4.287 Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	37,9
Setuju	4	14	64	48,3
Kurang Setuju	3	4	12	13,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	121	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan kesigapan petugas dalam menangani pasien dimana 37,9% menyatakan sangat setuju, 48,3% menyatakan setuju, dan 13,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 48,3% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan

kurang setuju dengan persentase 13,8% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien.

Tabel 4.288 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	31
Setuju	4	19	76	65,5
Kurang Setuju	3	1	3	3,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	123	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dimana 31% menyatakan sangat setuju, 65,5% menyatakan setuju, dan 3,4% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 65,5% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan.

Tabel 4.289 Pendapat Responden Tentang Merekomendasi Karena Kualitas Pelayanan Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	13,6
Setuju	4	18	72	62,1
Kurang Setuju	3	2	6	6,9
Tidak Setuju	2	4	8	13,6
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,4
Jumlah		29	107	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik dimana 13,6% menyatakan sangat setuju, 62,1% menyatakan setuju, 6,9% menyatakan kurang setuju, 13,6% menyatakan tidak setuju, dan 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 62,1% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.290 Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	13	65	44,8
Setuju	4	15	60	51,7
Kurang Setuju	3	1	3	3,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		29	128	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 29 responden menyatakan pada pernyataan lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dimana 44,8% menyatakan sangat setuju, 51,7% menyatakan setuju, dan 3,4% menyatakan kurang setuju,. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 51,7% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,4% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau.

Tabel 4.294 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Kesesuaian Harapan			
1	Pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik	126	111
2	Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien	99	
3	Tingkat kelengkapan fasilitas yang baik	106	
4	Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan	106	
5	Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi	118	
Minat Berkunjung Kembali			
6	Petugas administrasi melayani dengan teliti	126	118
7	Kelengkapan resep obat	112	
8	Proses administrasi yang cepat	102	
9	Petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis	128	
10	Pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit	121	
Ketersediaan Untuk Merekomendasi			
11	Ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman	123	120
12	Kesigapan petugas dalam menangani pasien	121	
13	Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan	123	
14	Lokasi yang strategis dan mudah di jangkau	107	
15	Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik	128	
Total Tanggapan Responden		116	

Sumber : Data diperoleh tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan pasien pada kelas I yaitu sebesar 116. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan pasien kelas I di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat di interpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 116 dengan skor penelitian sebesar 145

sehingga diperoleh persentase sebesar 80% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis” dan “Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik “sebesar 220. Sedangkan nilai rata-rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrumen “Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien” sebesar 99.

4. Responden pasien kelas Utama (17 pasien):

Tabel 4.292 Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	10	40	58,8
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	70	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 58,8% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik.

Tabel 4.293 Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	2	4	11,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	64	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, dan 11,6% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan

sangat kurang setuju dengan persentase 11,6% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien.

Tabel 4.294 Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	52,9
Setuju	4	9	36	35,3
Kurang Setuju	3	2	6	11,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dimana 52,9% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, dan 11,6% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat kurang setuju dengan persentase 11,6% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik.

Tabel 4.295 Pendapat Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	6	24	35,3
Kurang Setuju	3	1	3	17,6
Tidak Setuju	2	3	6	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	64	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 35,3% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 35,3% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan.

Tabel 4.296 Pendapat Responden Tentang Kebutuhan Dan Keinginan Pasien Dapat Terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,9
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi dimana 5,9% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, 13,8% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.

Tabel 4.297 Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	10	40	58,8
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	70	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 58,8% menyatakan setuju, 5,9% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti.

Tabel 4.298 Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	47,1
Setuju	4	6	24	35,5
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	73	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan kelengkapan resep obat dimana 47,1% menyatakan sangat setuju, 35,5% menyatakan setuju, dan 17,6% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 35,5% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 17,6% pada instrumen kelengkapan resep obat.

Tabel 4.299 Pendapat Responden Tentang Proses administrasi yang cepat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan Proses administrasi yang cepat dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen proses administrasi yang cepat.

Tabel 4.300 Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	10	40	58,8
Kurang Setuju	3	2	6	11,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 58,8% menyatakan setuju, dan 11,6% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,6% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis.

Tabel 4.301 Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	9	36	52,9
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit.

Tabel 4.302 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	9	36	52,9
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman.

Tabel 4.303 Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	47,1
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	75	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan kesigapan petugas dalam menangani pasien dimana 47,1% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien.

Tabel 4.304 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	50	35,3
Setuju	4	9	36	52,9
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	64	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 52,9% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,9% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan.

Tabel 4.305 Pendapat Responden Tentang Merekomendasi Karena Kualitas Pelayanan Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	10	40	58,8
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	73	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 58,8% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.306 Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	11,8
Setuju	4	10	40	58,8
Kurang Setuju	3	2	6	29,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 58,8% menyatakan setuju, dan 29,4% menyatakan kurang setuju,. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 29,4% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau.

Tabel 4.310 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Kesesuaian Harapan			
1	Pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik	70	68
2	Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien	64	
3	Tingkat kelengkapan fasilitas yang baik	72	
4	Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan	64	
5	Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi	71	
Minat Berkunjung Kembali			
6	Petugas administrasi melayani dengan teliti	70	86
7	Kelengkapan resep obat	73	
8	Proses administrasi yang cepat	72	
9	Petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis	71	
10	Pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit	72	
Ketersediaan Untuk Merekomendasi			
11	Ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman	72	71
12	Kesigapan petugas dalam menangani pasien	75	
13	Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan	64	
14	Lokasi yang strategis dan mudah di jangkau	73	
15	Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik	72	
Total Tanggapan Responden		75	

Sumber : Data diperoleh tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan pasien pada kelas Utama yaitu sebesar 75. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan pasien kelas Utama di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat di interpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 75 dengan skor penelitian sebesar 87 sehingga diperoleh persentase sebesar 88,23% dimana nilai tersebut

berada pada interval 80% - 100% yang ada pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Kesigapan petugas dalam menangani pasien” sebesar 75. Sedangkan nilai rata-rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrument “Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien”, “Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan“, dan “Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan“ sebesar 64.

5. Responden pasien kelas VIP (19 pasien):

Tabel 4.308 Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,3
Setuju	4	11	44	57,9
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	66	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dimana 5,3% menyatakan sangat setuju, 57,9% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 10,5% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 57,9% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik.

Tabel 4.309 Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	31,6
Setuju	4	4	16	21,1
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	4	8	21,1
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	67	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dimana 31,6% menyatakan sangat setuju, 21,1% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 21,1% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 31,6% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dan jawaban

responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien.

Tabel 4.310 Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	36,8
Setuju	4	4	16	21,1
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	70	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dimana 36,8% menyatakan sangat setuju, 21,1% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 15,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 36,8% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik.

Tabel 4.311 Pendapat Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	10,5
Setuju	4	9	36	47,4
Kurang Setuju	3	5	15	26,3
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	67	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dimana 10,5% menyatakan sangat setuju, 47,4% menyatakan setuju, 26,3% menyatakan kurang setuju, dan 15,8% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 47,4% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 15,8% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan.

Tabel 4.312 Pendapat Responden Tentang Kebutuhan Dan Keinginan Pasien Dapat Terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	52,6
Setuju	4	6	24	31,6
Kurang Setuju	3	1	3	5,3
Tidak Setuju	2	1	2	5,3
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	80	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi dimana 52,6% menyatakan sangat setuju, 31,6% menyatakan setuju, 5,3% menyatakan kurang setuju, 5,3% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 52,6% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.

Tabel 4.313 Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	10,5
Setuju	4	10	40	52,6
Kurang Setuju	3	4	12	21,1
Tidak Setuju	2	2	4	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	67	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dimana 10,5% menyatakan sangat setuju, 52,6% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 10,5% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,6% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti.

Tabel 4.314 Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	3	15	15,8
Setuju	4	6	24	31,6
Kurang Setuju	3	6	18	31,6
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	64	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan kelengkapan resep obat dimana 15,8% menyatakan sangat setuju, 31,6% menyatakan setuju, 31,6% menyatakan kurang setuju, dan 15,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan kurang setuju dengan persentase 31,6% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 3,5% pada instrumen kelengkapan resep obat.

Tabel 4.315 Pendapat Responden Tentang Proses administrasi yang cepat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,3
Setuju	4	11	44	57,9
Kurang Setuju	3	3	9	15,8
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	65	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan Proses administrasi yang cepat dimana 5,3% menyatakan sangat setuju, 57,9% menyatakan setuju, 15,8% menyatakan kurang setuju, dan 15,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 57,9% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen proses administrasi yang cepat.

Tabel 4.316 Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	26,3
Setuju	4	12	48	63,2
Kurang Setuju	3	2	6	10,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	79	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dimana 26,3% menyatakan sangat setuju, 63,2% menyatakan setuju, dan 10,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 63,2% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis.

Tabel 4.317 Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	13	52	68,4
Kurang Setuju	3	2	6	10,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	78	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 68,4% menyatakan setuju, dan 10,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 68,4% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit.

Tabel 4.318 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	42,1
Setuju	4	9	36	47,4
Kurang Setuju	3	2	6	10,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	82	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dimana 42,1% menyatakan sangat setuju, 47,4% menyatakan setuju, dan 10,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,4% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman.

Tabel 4.319 Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	21,1
Setuju	4	14	56	73,7
Kurang Setuju	3	1	3	5,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	79	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan kesigapan petugas dalam menangani pasien dimana 21,1% menyatakan sangat setuju, 73,7% menyatakan setuju, dan 5,3% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 73,7% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien.

Tabel 4.320 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	52,6
Setuju	4	7	28	36,8
Kurang Setuju	3	2	6	10,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	84	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dimana 52,6% menyatakan sangat setuju, 36,8% menyatakan setuju, dan 10,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,6% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan.

Tabel 4.321 Pendapat Responden Tentang Merekomendasi Karena Kualitas Pelayanan Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,3
Setuju	4	11	44	57,9
Kurang Setuju	3	3	9	15,8
Tidak Setuju	2	3	6	15,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,3
Jumlah		19	65	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik dimana 5,3% menyatakan sangat setuju, 57,9% menyatakan setuju, 15,8% menyatakan kurang setuju, 15,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 57,9% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju dengan

persentase 5,3% pada instrumen merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.322 Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	26,3
Setuju	4	12	48	63,2
Kurang Setuju	3	2	6	10,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		19	79	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 19 responden menyatakan pada pernyataan lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dimana 26,3% menyatakan sangat setuju, 63,2% menyatakan setuju, dan 10,5% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 63,2% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 10,5% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau.

Tabel 4.323 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Kesesuaian Harapan			
1	Pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik	66	70
2	Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien	67	
3	Tingkat kelengkapan fasilitas yang baik	70	
4	Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan	67	
5	Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi	80	
Minat Berkunjung Kembali			
6	Petugas administrasi melayani dengan teliti	67	71
7	Kelengkapan resep obat	64	
8	Proses administrasi yang cepat	65	
9	Petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis	79	
10	Pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit	78	
Ketersediaan Untuk Merekomendasi			
11	Ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman	82	78
12	Kesigapan petugas dalam menangani pasien	79	
13	Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan	84	
14	Lokasi yang strategis dan mudah di jangkau	65	
15	Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik	79	
Total Tanggapan Responden		73	

Sumber : Data diperoleh tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan pasien pada kelas Utama yaitu sebesar 73. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan pasien kelas Utama di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan

tersebut dapat di interpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 73 dengan skor penelitian sebesar 95 sehingga diperoleh persentase sebesar 76,84% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik. Nilai rata – rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan” sebesar 84. Sedangkan nilai rata – rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrument “Kelengkapan resep obat “ sebesar 64.

6. Responden pasien kelas VVIP (17 pasien):

Tabel 4.324 Pendapat Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Melayani Pasien Dengan Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,9
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	5	15	29,4
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	57	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dimana 5,9% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 29,4% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik.

Tabel 4.325 Pendapat Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Sesuai Dengan Harapan Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,9
Setuju	4	5	20	29,4
Kurang Setuju	3	6	18	35,3
Tidak Setuju	2	5	10	29,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	53	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien dimana 5,9% menyatakan sangat setuju, 29,4% menyatakan setuju, 35,3% menyatakan kurang setuju, dan 29,4% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 35,3% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit

sesuai dengan harapan pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien.

Tabel 4.326 Pendapat Responden Tentang Tingkat Kelengkapan Fasilitas Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	3	12	17,6
Kurang Setuju	3	5	15	29,4
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	56	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 17,6% menyatakan setuju, 29,4% menyatakan kurang setuju, 23,5% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 29,4% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen tingkat kelengkapan fasilitas yang baik.

Tabel 4.327 Pendapat Responden Tentang Biaya Yang dikeluarkan Sebanding Dengan Pelayanan Yang Didapatkan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	58	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, 23,5% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dan setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 23,5% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan.

Tabel 4.328 Pendapat Responden Tentang Kebutuhan Dan Keinginan Pasien Dapat Terpenuhi

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	70	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 11,8% menyatakan kurang setuju, dan 5,9% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi.

Tabel 4.329 Pendapat Responden Tentang Petugas Adiminstrasi Melayani Dengan Teliti

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	10,5
Setuju	4	4	16	52,6
Kurang Setuju	3	6	18	21,1
Tidak Setuju	2	3	6	10,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	5,3
Jumlah		17	60	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dimana 10,5% menyatakan sangat setuju, 52,6% menyatakan setuju, 21,1% menyatakan kurang setuju, 10,5% menyatakan tidak setuju, dan 5,3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 52,6% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan persentase 5,3% pada instrumen petugas adiminstrasi melayani dengan teliti.

Tabel 4.330 Pendapat Responden Tentang Kelengkapan Resep Obat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,8
Setuju	4	7	28	41,2
Kurang Setuju	3	3	9	17,6
Tidak Setuju	2	4	8	23,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	56	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan kelengkapan resep obat dimana 11,8% menyatakan sangat setuju, 41,2% menyatakan setuju, 17,6% menyatakan kurang setuju, 23,5% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dan kurang setuju dengan persentase 41,2% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen kelengkapan resep obat.

Tabel 4.331 Pendapat Responden Tentang Proses administrasi yang cepat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,9
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	5	15	29,4
Tidak Setuju	2	2	4	11,8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	57	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan Proses administrasi yang cepat dimana 5,9% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, 29,4% menyatakan kurang setuju, 11,8% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen kelengkapan resep obat dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen proses administrasi yang cepat.

Tabel 4.332 Pendapat Responden Tentang Petugas Sigap Membantu Pasien Jika Ketersediaan Obat Habis

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	41,2
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	73	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dimana 41,2% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis.

Tabel 4.333 Pendapat Responden Tentang Pasien Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	4	20	23,5
Setuju	4	12	48	70,5
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	71	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dimana 23,5% menyatakan sangat setuju, 70,5% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 70,5% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit.

Tabel 4.334 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Karena Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	5	25	29,4
Setuju	4	11	44	64,7
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	72	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dimana 29,4% menyatakan sangat setuju, 64,7% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 64,7% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman.

Tabel 4.335 Pendapat Responden Tentang Kesigapan Petugas Dalam Menangani Pasien

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	35,3
Setuju	4	10	40	58,8
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	73	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan kesigapan petugas dalam menangani pasien dimana 35,3% menyatakan sangat setuju, 58,8% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan sangat setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen kesigapan petugas dalam menangani pasien.

Tabel 4.336 Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasi Kepada Orang Lain Karena Hasil Memuaskan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	2	10	11,6
Setuju	4	14	56	82,4
Kurang Setuju	3	1	3	5,9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	69	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dimana 11,6% menyatakan sangat setuju, 82,4% menyatakan setuju, dan 5,9% menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 82,4% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan kurang setuju dengan persentase 5,9% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan.

Tabel 4.337 Pendapat Responden Tentang Merekomendasi Karena Kualitas Pelayanan Yang Baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	1	5	5,9
Setuju	4	10	40	58,8
Kurang Setuju	3	4	12	23,5
Tidak Setuju	2	1	2	5,9
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	5,9
Jumlah		17	60	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik dimana 5,9% menyatakan sangat setuju, 58,8% menyatakan setuju, 23,5% menyatakan kurang setuju, 5,9% menyatakan tidak setuju, dan 5,9% menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 58,8% pada instrumen ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju dengan

persentase 5,9% pada instrumen merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.338 Pendapat Responden Tentang Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Jangkau

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Pesentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	41,2
Setuju	4	8	32	47,1
Kurang Setuju	3	2	6	11,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		17	73	

Sumber : Data kuesioner diolah 2020

Berdasarkan penelitian terhadap 17 responden menyatakan pada pernyataan lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dimana 41,2% menyatakan sangat setuju, 47,1% menyatakan setuju, dan 11,8% menyatakan kurang setuju,. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbesar yaitu menyatakan setuju dengan persentase 47,1% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau dan jawaban responden yang terkecil yaitu menyatakan tidak setuju dengan persentase 11,8% pada instrumen lokasi yang strategis dan mudah di jangkau.

Tabel 4.339 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan pasien

No.	Pertanyaan	Bobot Total	Rata-rata Bobot Total
Kesesuaian Harapan			
1	Pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik	57	59
2	Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien	53	
3	Tingkat kelengkapan fasilitas yang baik	56	
4	Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan	58	
5	Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi	70	
Minat Berkunjung Kembali			
6	Petugas administrasi melayani dengan teliti	60	63
7	Kelengkapan resep obat	56	
8	Proses administrasi yang cepat	57	
9	Petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis	73	
10	Pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit	71	
Ketersediaan Untuk Merekomendasi			
11	Ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah sakit yang nyaman	72	69
12	Kesigapan petugas dalam menangani pasien	73	
13	Ketersediaan merekomendasi kepada orang lain karena hasil memuaskan	69	
14	Lokasi yang strategis dan mudah di jangkau	60	
15	Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik	73	
Total Tanggapan Responden		64	

Sumber : Data diperoleh tahun 2020

Berdasarkan hasil diatas nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan pasien pada kelas Utama yaitu sebesar 64. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan pasien kelas Utama di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan

tersebut dapat di interpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 64 dengan skor penelitian sebesar 85 sehingga diperoleh persentase sebesar 75,29% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden responden yang paling besar adalah pada indikator jaminan dengan instrumen “Kesigapan petugas dalam menangani pasien” dan “Merekomendasi karena kualitas pelayanan yang baik “ sebesar 73. Sedangkan nilai rata-rata terkecil ada pada indikator jaminan dengan instrument “Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien“ sebesar 53.

4.4 Analisis Koefisien Kolerasi

Berdasarkan hasil tanggapan responden, mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat dikatakan keduanya memiliki hubungan, hal itu terlihat pada hasil tanggapan responden yang keduanya sama – sama berada pada interval 60% - 80% atau ada pada kategori baik. Berikut ini dilakukan analisis koefisien korelasi menggunakan *rank spearman* menggunakan SPSS 23 untuk mengetahui kesesuaian hasil terkait hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PMI Bogor.

Tabel 4.340 Hasil Uji Korelasi
Correlations

			Kualitas_ Pelayanan	Kepuasan_Pasien
Spearman's rho	Kualitas_Pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,713**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	189	189
	Kepuasan_Pasien	Correlation Coefficient	,713**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	189	189

** . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Output SPSS 23

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS 23 dapat diketahui bahwa besarnya nilai korelasi adalah 0,713 yang artinya bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang positif atau searah dengan kriteria hubungan yang kuat. Berdsarkan hasil di atas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar ($0,000 < 0,05$) yang artinya bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien atau (H_a) diterima. Hal ini sesuai dengan hasil analisis deskriptif sebelumnya, dimana kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dikatakan baik.

4.4.1 Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mnjelaskan besarnya nilai pengaruh antar variabel, variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Jadi perhitungan korelasi *rank spearman* diketahui nilai korelasi sebesar $r_s = 0,704$, selanjutnya unuk mengetahui besarnya nilai koefisien diterminasi dilakukan perhiungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\
 &= 0,713^2 \times 100\% \\
 &= 50,84\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai koefisien determinasi diatas adalah sebesar 0,5084 yang artinya adalah 50,84% variasi dari variabel kualitas pelayanan meningkat dapat menerangkan dan terdapat pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien, sedangkan sebesar 49,16% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit PMI Bogor

Berdasarkan hasil perhitungan total tanggapan responden, dapat diketahui jika:

1. Kualitas pelayanan pasien kelas III di RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 212 dengan skor penelitian sebesar 280 sehingga diperoleh persentase sebesar 76,71% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik.
2. Kualitas pelayanan pada pasien kelas II di RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 198 dengan skor penelitian sebesar 255 sehingga diperoleh persentase sebesar 77,65% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik.
3. Kualitas pelayanan pada pasien kelas I di RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 118 dengan skor penelitian sebesar 145 sehingga diperoleh persentase sebesar 81,37% dimana nilai tersebut berada pada interval 80% - 100% yang ada pada kategori sangat baik.
4. Kualitas pelayanan pada pasien kelas Utama di RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 74 dengan skor penelitian sebesar 85 sehingga diperoleh persentase sebesar 87,06% dimana nilai tersebut berada pada interval 80% - 100% yang ada pada kategori sangat baik.
5. Kualitas pelayanan pada pasien kelas VIP di RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 67 dengan skor penelitian sebesar 95 sehingga diperoleh persentase sebesar 70,53% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik.
6. Kualitas pelayanan pada pasien kelas VVIP di RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 64 dengan skor penelitian sebesar 85 sehingga diperoleh persentase sebesar 75,29% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci utama yang menjadi prioritas bagi seluruh perusahaan terutama pada perusahaan jasa. Terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, tentu membutuhkan kerja keras pimpinan

perusahaan agar seluruh karyawannya memiliki keikhlasan dalam melayani setiap pasien. Bahkan, dapat memberikan lebih dari apa yang diharapkan pasien maka akan terciptanya kesan yang baik dengan apa yang kita berikan atau pasien menerima bukti fisik yang sesuai dengan yang ditawarkan. Dari keluhan dan masukan ini, perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pasien dan jasa yang ditawarkan, agar dapat menyaingi dan mengungguli para kompetitor

Kualitas pelayanan yang konsisten merupakan salah satu strategi yang bisa dilakukan oleh perusahaan untuk terus mempertahankan pasien, karena akan sangat mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan dapat melibatkan pasien terkait dengan jasa yang diberikan dengan cara tanyakan kepada para pasien atau calon pasien mengenai kualitas pelayanan yang telah didapatkan atau apa yang paling mereka inginkan dari pelayanan yang ditawarkan, hal ini perlu dilakukan karena perusahaan harus mampu memahami apa yang dikeluhkan pasien dan apa yang diharapkan pasien atau dengan kata lain perusahaan memiliki daya tangkap dan empati yang baik kepada pasien.

4.5.2 Kepuasan Pasien (Pasien) di Rumah Sakit PMI Bogor

Berdasarkan hasil perhitungan total tanggapan responden, dapat diketahui jika:

1. Kepuasan pasien kelas III di RS PMI Kota diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kepuasan pasien yaitu sebesar 215 dengan skor penelitian sebesar 280 sehingga diperoleh persentase sebesar 76,79% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik
2. Kepuasan pasien kelas II di RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kepuasan pasien yaitu sebesar 198 dengan skor penelitian sebesar 255 sehingga diperoleh persentase sebesar 77,65% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik.
3. Kepuasan pasien kelas I di RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kepuasan pasien yaitu sebesar 116 dengan skor penelitian sebesar 145 sehingga diperoleh persentase sebesar 80% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori sangat baik.
4. Kepuasan pasien kelas Utama di RS PMI Kota Bogor maka nilai total tanggapan tersebut dapat diinterpretasikan pada skala interval, dan diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kepuasan pasien yaitu sebesar 75 dengan skor penelitian sebesar 87 sehingga diperoleh persentase sebesar 88,23% dimana nilai tersebut berada pada interval 80% - 100% yang ada pada kategori sangat baik.
5. Kepuasan pasien kelas VIP di RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kepuasan pasien yaitu sebesar 73 dengan skor penelitian sebesar 95 sehingga diperoleh persentase sebesar 76,84% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik.

6. Kepuasan pasien kelas VVIP di RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa total tanggapan pada variabel kepuasan pasien yaitu sebesar 64 dengan skor penelitian sebesar 85 sehingga diperoleh persentase sebesar 75,29% dimana nilai tersebut berada pada interval 60% - 80% yang ada pada kategori baik.

Memperhatikan dan meningkatkan level kepuasan pasien sangat berguna di dunia persaingan bisnis. Perusahaan dengan level kepuasan pelanggan yang baik cenderung lebih unggul dibandingkan pesaing lainnya. Tidak hanya meningkatkan, perusahaan juga harus mampu menjaga level kepuasan pelanggan untuk tetap baik. Dengan memperhatikan kepuasan pasien, perusahaan dapat mengetahui keluhan dan *feedback* dari pelanggan yang menerima jasa tersebut. Perusahaan yang baik menyediakan sarana dimana pasien dapat menyampaikan masukan dan komplain agar pasien merasa suaranya terdengar.

Survei kepuasan pasien juga dapat memberikan banyak peningkatan bagi kualitas jasa perusahaan, baik itu pasien baru maupun pasien yang telah menjadi pelanggan tetap. Untuk kondisi saat ini, perusahaan dapat tetap melakukan survei kepuasan pasien atau kolom komentar saran dan keluhan agar perusahaan dapat melakukan analisis yang lebih dalam terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai berkaitan dengan adanya pembelian ulang. Bahkan, dampak yang lebih besar adalah jika pasien merasa terlayani dengan baik tentu besar kemungkinan pasien tersebut akan merekomendasikan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada orang lain dan hal ini tentu akan berpengaruh pada meningkatnya jumlah pasien setiap waktunya.

4.5.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien (Pasien) di Rumah Sakit PMI Bogor

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS 23 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang dimana jika kualitas pelayanan naik maka kepuasan pasien pun ikut naik. Dapat diketahui nilai koefisien determinasi adalah sebesar 50,84% yang artinya variasi dari variabel kualitas pelayanan meningkat dapat menerangkan dan terdapat pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien, sedangkan sebesar 49,16% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Dan berdasarkan nilai signifikan menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (pasien) (H_a) diterima. Hal ini tentu sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lesmana (2017) yang menyatakan bahwa terbukti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan yang semakin tinggi tentu akan menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi, sebaliknya kualitas yang semakin rendah akan mengakibatkan keuntungan yang semakin rendah dan menimbulkan biaya. Karena, saat timbulnya komplek tentu akan menguras waktu, biaya dan tenaga karyawan, atau bahkan akan bekerja *overtime* untuk menangani keluhan pasien tersebut. Maka dari itu, langkah yang dilakukan Rumah Sakit PMI Bogor untuk meminimalisir adanya keluhan

pasien yaitu dengan terus memberikan pelatihan terhadap karyawannya bagaimana cara menangani pasien dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku dari Rumah Sakit PMI Bogor . Dimana, Rumah Sakit PMI Bogor mendorong karyawannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik atau bahkan harus memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi pasien.

Selain itu, untuk mempertahankan pasien yang ada Rumah Sakit PMI Bogor terus berupaya meningkatkan pelayanan dan fasilitas, hal ini dibuktikan dengan pembangunan yang dilakukan oleh Rumah Sakit PMI Bogor di tahun 2019 lalu dan untuk menjaga relasi atau hubungan yang baik dengan pasien, pihak Rumah Sakit PMI Bogor mendorong staf untuk memiliki empati yang tinggi agar lebih mudah untuk mengetahui kebutuhan pasien secara mendalam dan pihak Rumah Sakit PMI Bogor memberikan *souvenir* bagi pasien yang sudah diperbolehkan pulang. Dengan relasi tersebut, selain agar pihak Rumah Sakit PMI Bogor memahami keluhan pasien lebih personal, Rumah Sakit PMI Bogor pun akan mendapatkan informasi mengenai kompetitor atau pesaing yang menawarkan jasa yang sama sehingga dapat menciptakan strategi yang lebih matang untuk mengungguli rumah sakit lain.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan pada bab – bab sebelumnya mengenai Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (pasien) di Rumah Sakit PMI Bogor , maka peneliti dapat menarik simpulan dan memberikan beberapa saran sebagai masukan bagi tempat yang diteliti.

5.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis data tentang Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (pasien) pada Rumah Sakit PMI Bogor adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis deskriptif data penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan kualitas pelayanan kelas III di RS PMI Bogor ada pada kategori baik, kualitas pelayanan kelas II di RS PMI Bogor ada pada kategori baik, kualitas pelayanan kelas I di RS PMI Bogor ada pada kategori sangat baik, kualitas pelayanan kelas Utama di RS PMI Bogor ada pada kategori sangat baik, kualitas pelayanan kelas VIP di RS PMI Bogor ada pada kategori sangat baik, dan kualitas pelayanan kelas VVIP di RS PMI Bogor ada pada kategori baik.
2. Hasil analisis deskriptif data penelitian mengenai variabel kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien kelas III di RS PMI Bogor ada pada kategori baik, kepuasan pasien kelas II di RS PMI Bogor ada pada kategori baik, kepuasan pasien kelas I di RS PMI Bogor ada pada kategori baik, kepuasan pasien kelas Utama di RS PMI Bogor ada pada kategori baik, kepuasan pasien kelas VIP di RS PMI Bogor ada pada kategori sangat baik, dan kepuasan pasien kelas VVIP di RS PMI Bogor ada pada kategori baik.
3. Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi *rank spearman* diperoleh hasil $r = 0,713$, artinya hubungan yang dimiliki antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PMI Bogor ada dalam kategori kuat. Hasil dari perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menerangkan variabel kepuasan pasien sebesar 50,84%, sedangkan sebesar 49,16% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis diperoleh nilai signifikan yaitu $0,000 \leq 0,05$ yang artinya hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (pasien) diterima atau H_a diterima dan H_0 ditolak.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan hasil analisis mengenai hubungan Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (pasien) di Rumah Sakit PMI Bogor maka peneliti akan memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna dan bisa menjadi

bahan masukan serta pertimbangan-pertimbangan bagi Rumah Sakit PMI Bogor dan pihak akademis yaitu sebagai berikut :

1. Praktis

- a. Kelemahan pada Rumah Sakit PMI Bogor dikarenakan masih kurangnya pelayanan yang diberikan, dimana rumah sakit masih belum bisa memberikan pelayanan terkait informasi yang diberikan kepada pasien terkait cara perawatan yang harus dilakukan oleh pasien saat menerima hasil diagnosanya. Disarankan untuk Rumah Sakit PMI Bogor untuk dapat menginformasikan secara jelas hal apa saja yang boleh dan tidak boleh pasien lakukan sesuai dengan hasil diagnosa yang diterimanya.
- b. Kelemahan pada Rumah Sakit PMI Bogor yaitu kurangnya memperhatikan maintenance pasien dengan baik. Dalam hal ini rumah sakit disarankan terus mem-*follow up* pasien secara tuntas atau memantau dengan baik perkembangan pasien melalui hasil *check up* yang dilakukan pasien.

2. Teoritis

Dalam penelitian ini hanya meneliti variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Secara teoritis, masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga perlu diadakan penelitian lebih lanjut terhadap faktor – faktor lainnyayang mempengaruhi kepuasan pasien yang tidak diteliti oleh peneliti seperti kualitas jasa yang diberikan, biaya, lokasi, fasilitas, dan *image*. Agar memberikan masukan untuk perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Asnawi, dan Masyhuri. 2014. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang :UIN Maliki Press.
- Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Baskoro, Andi. 2018. Peningkatan Penyakit di Indonesia Mulai Mengalami Transisi Dari Penyakit Menular ke Penyakit Tidak Menular. *Republika.co.id*. Tersedia di <https://m.republika.co.id/amp/phjtys328>. [Diakses 12 Mei 2019]
- Basu, Swasta. dan Irawan. 2014. *Manajemen Pemasaran Modern Edisi ke-2*. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Christiana R, dkk. 2018. *Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung*. *Jurnal Unsrat*. Vol7, No 3. 2018. Tersedia di <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22960>. [Diakses 4 september]
- Daryanto. dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Pasien dan Pelayanan Prima*. Malang : Gaya Media.
- Depkes RI, 1999. *Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat*. Jakarta.
- Imbolo, S. Pohan. 2014. *Jaminan Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Hartina, Siti Domopoli, dkk. 2018. *Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK II Manado*. *Jurnal Respository Unsrat*. Vol 7. No 5 2018. Tersedia di <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22354>. [Diakses 9 Agustus 2019]
- Kasmir. 2016. *Laporan Keuangan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip. dan Armstrong, G. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta : Erlangga

- Kotler, Philip. dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen 15th Edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, H. Christoper. 2015. *Service Marketing : An Asia Pasific and Australian Perssperspective, Sixth Edition*. Australia : Lovelock Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Jasa Edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Manap, H. Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Nurhaida, Siti dan Sudirman. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una*. Jurnal Online Kesehatan Tadulako Vol 1, No 2 2015. Tersedia di <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/HealthyTadulako/article/view/5534>. [Diakses 12 Agustus 2019]
- Pride, Hult. and Ferrel. 2014. *Marketing 17th Edition*. South-Western : Cengage Learning.
- Siana, Grace Juwita, dkk. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang*. Jurnal publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia. Tersedia di <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/3841>. [Diakses 15 Agustus 2019]
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi. 2014. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.
- Supardi. 2013. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suparyanto, Rasad. 2015. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Bogor : In Media.
- Tangkilisan, Hasel Nogi S. 2015. *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta : CV. Andi.

- Tjiptono, Fandy. Dan Chandra. 2016. *Service, Quality, and Statification*. Yogyakarta : Andi.
- Triyanti, Firry. 2018. Inovasi Dinkes Kota Bogor Dalam Pemeriksaan Kesehatan dan Melakukan Olahraga Dengan Teratur. PojokBogor. Tersedia di <https://bogor.pojoksatu.id/baca/pamong-walagri-inovasi-dinkes-kota-bogor-dalam-pemeriksaan-kesehatan-dan-melakukan-olahraga-dengan-teratur>. [Diakses 12 Mei 2019]
- Yuliani, Umi, dkk. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Sayidiman Magetan*. Electronic Theses and Dissertations Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tersedia di <http://eprints.ums.ac.id/39567/13/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>. [Diakses 9 Agustus 2019]

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lita Yuni Asih
Alamat : Desa Astanalanggar Mengger Rt.03-Rw.08
Kecamatan : Losari
Kabupaten : Cirebon
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 19 Desember 1996
Agama : Islam

Pendidikan :

- SD : SDN 3 Astanalanggar (2003-2009).
- MTS : Mts N 1 Losari (2009-2012).
- SMA : SMAN 1Losari (2012-2015).
- PERGURUAN TINGGI : Universitas Pakuan Bogor (2015-2021).

LAMPIRAN

Lampiran 1.

KUESIONER

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PMI BOGOR

Salam Hormat,

Bapak/Ibu/saudara/i saya mengharapkan bantuan untuk mengisi kuesioner berikut, adapun maksud dan tujuan kuesioner ini adalah untuk pengumpulan data bagi penelitian pendidikan saya tanpa ada kaitan dengan yang lain,. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan Bapak/Ibu/saudara/i mengisi sesuai dengan apa adanya. Atas kerja sama dan bantuan yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1. KUALITAS PELAYANAN						
Buktifisik (Tangible)						
1.	Bangunan rumah sakit terlihat bersih					
2.	Ruang rawat inap tertata rapi					
3.	Ruanganrumah sakit memiliki peralatan yang lengkap					
4.	Fasilitas rumah sakit cukup memadai					
5.	Dokter berpenampilan rapi					
6.	Perawat berpenampilan rapi					
7.	Kursiroda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien keruang rawat inap					
8.	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi					
9.	Alat makan dan minum bersih					
Reabilitas (Reability)						
1.	Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan					
2.	Dokter datang tepat waktu					
3.	Kesiapan dokter melayani pasien					
4.	Dokter bertindak cepat					
5.	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat					
6.	Perawat memberikan pelayanan dengan teliti					
7.	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melaksanakan kunjungan					
8.	Perawat memberitahu cara perawatan dari hasil diagnos penyakit yang diterima					
9.	Perawat selalu member obat pasien sesuai prosedur pemberian obat					
10.	Perawatsegeramenghubungidoktermengenaiobat dan makananpasien					
11.	Perawatmemperhatikankeluhankeluargapasien					
12.	Ketepatan petugas rumah sakit dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas					
Dayatanggap (Responsiveness)						
1.	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat sesuai prosedur					
2.	Petugas rumah sakit sigap dalam melayani pasien					
3.	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien					

4.	Dokter selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien					
5.	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit					
6.	Perawat memahami keluhan pasien					
7.	Petugas rumah sakit memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien					
Jaminan (Assurance)						
1.	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnose penyakit					
2.	Tersedia dokter spesialis					
3.	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien					
4.	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman					
5.	Perawat mampu melayani pasien					
6.	Tenaga medis menyediakan alat-alat medis yang lengkap					
7.	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					
8.	Biaya perawatan terjangkau					
9.	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap					
10.	Memberi jaminan kesembuhan pasien					
Empati (Empathy)						
1.	Dokter selalu menanyakan keadaan pasien					
2.	Dokter selalu memberikan jalan keluar dalam konsultasi					
3.	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita					
4.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien					
5.	Perawat bersikap ramah dalam melayani pasien					
6.	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya					
7.	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
8.	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi					
9.	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka					
2. KEPUASAN PASIEN						
Kesesuaian Harapan						
1	Pegawai rumah sakit melayani pasien dengan baik					
2	Pegawai rumah sakit melakukan pekerjaannya dengan baik					
3	Pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien					
4	Tingkat kelengkapan fasilitas yang baik					
5	Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan					
6	Kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi					
Minat Berkunjung Kembali						
1	Petugas administrasi melayani dengan teliti					
2	Penampilan petugas yang rapi					
3	Kelengkapan resep obat					
4	Proses administrasi yang cepat					
5	Petugas sigap membantu pasien jika ketersediaan obat habis					
6	Pasien selalu menggunakan jasa rumah sakit					
Kesediaan Untuk Merekomendasi						
1	Ketersediaan merekomendasikan karena kondisi rumah					

	sakit yang nyaman					
2	Kelengkapan fasilitas yang baik					
3	Kesigapan petugas dalam menangani pasien					
4	Ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain karena hasil memuaskan					
5	Merekomendasikan kualitas pelayanan yang baik					
6	Lokasi yang strategis dan mudah di jangkau					

Kepuasan pasien												
Kesesuaian harapan				Minat b/ Kembali				Ketersediaan u/ merekendasikan				Total
B1	B3	B4	B5	B7	B9	B11	B12	B13	B15	B16	B18	
2	5	5	5	2	3	5	5	4	4	3	5	48
2	4	4	4	2	5	5	4	4	4	2	5	45
4	5	5	3	4	3	2	2	3	3	3	2	39
4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	47
3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	2	38
2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	30
4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	43
3	1	1	4	3	1	3	4	3	4	4	3	34
5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	52
3	4	4	2	3	4	4	5	4	5	4	4	46
3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	50
1	5	5	5	1	3	5	5	4	4	3	5	46
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	49
4	5	5	3	4	3	2	2	3	3	3	2	39
4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	47
4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	40
4	2	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	34
4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	43
2	1	1	4	2	1	3	4	3	4	4	3	32
4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	50
4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	48
4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	50
4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	51
5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	51
5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	53
5	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	46
1	3	3	4	1	4	4	4	5	4	4	4	41
5	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	47
5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	50
4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	3	4	45
4	4	4	2	4	4	4	5	3	5	4	4	47
5	3	3	4	5	2	4	5	3	5	4	4	47
5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	51
5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	48
4	3	2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	43
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	53
4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	5	46
5	3	5	5	5	5	2	2	3	3	3	2	43
3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	42
5	4	5	3	5	4	2	3	3	4	4	2	44
5	2	4	4	5	4	3	4	3	3	2	3	42
5	3	5	1	5	4	3	4	4	4	4	3	45
4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	46
5	5	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	47
5	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	50
5	3	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	47
3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	50
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	51
4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	2	5	48
4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	38
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	46
4	4	5	4	4	5	2	3	3	4	4	2	44
5	2	4	4	5	4	3	4	3	3	2	3	42
5	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	46

4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	48
5	5	3	5	5	3	3	4	5	4	3	3	48
5	2	4	1	5	4	4	5	4	5	4	4	47
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	57
3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	53
4	4	4	2	4	4	5	3	4	5	4	5	48
4	4	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	51
4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	51
4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	50
4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	43
2	5	5	5	2	3	4	5	4	4	4	4	47
2	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	46
4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	49
4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	52
3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	46
2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	35
4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	47
3	1	1	4	3	1	4	4	5	5	5	4	40
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	56
3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	44
3	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	5	41
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	49
1	5	5	5	1	3	5	4	4	3	4	5	45
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	51
4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	5	52
4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	51
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	2	2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	42
4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	46
4	2	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	51
3	2	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	48
2	4	2	2	2	2	5	4	4	5	5	5	42
4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	44
3	3	1	4	2	1	5	4	4	4	5	5	41
5	2	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	52
3	4	4	2	3	4	5	4	3	4	5	5	46
3	3	2	3	3	2	4	3	5	3	5	4	40
4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	5	51
1	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	47
4	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	50
4	4	5	3	5	3	3	3	5	4	5	3	47
4	1	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	45
4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	47
4	4	2	2	5	2	4	5	4	4	4	4	44
4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	5	51
4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	52
4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	47
4	2	2	2	4	2	4	5	5	4	5	4	43
4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	48
2	1	1	4	2	1	4	5	4	3	3	4	34
4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	54
4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	50
4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	51
4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	50
5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	52
5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	54
5	3	3	4	5	2	4	4	4	5	5	4	48
1	3	3	4	1	4	4	4	5	3	4	4	40

5	2	2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	49
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	55
4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	48
4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	48
5	3	3	4	5	2	4	4	5	4	5	4	48
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	51
5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	49
4	3	2	2	4	2	4	5	4	5	4	4	43
5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	53
4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	48
5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	53
3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	46
5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	51
5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	51
5	3	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	51
5	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	3	48
5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	50
5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	50
3	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	46
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	51
4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	49
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	52
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	53
5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	50
5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	3	50
5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	49
5	2	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59
3	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	4	46
4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	5	49
4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	4	4	49
4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	3	4	47
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	53
4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	55
4	3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	3	47
2	5	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	47
2	4	4	4	2	5	4	5	4	3	3	4	44
4	5	5	3	4	3	3	5	3	4	4	3	46
4	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	51
3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	46
2	2	2	2	2	2	5	4	5	4	5	5	40
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	46
3	1	1	4	3	1	5	4	5	4	5	5	41
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	58
3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	45
3	2	2	3	3	2	4	4	4	5	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
1	5	5	5	1	3	3	4	3	4	4	3	41
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	52
4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	50
4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	51
4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	48

4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	5	4	41
4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	46
4	2	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	48
3	2	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	47
2	4	2	2	2	2	5	5	4	4	4	5	41
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	43
3	3	1	4	2	1	4	5	4	5	4	4	40
5	2	5	5	3	5	4	3	5	5	4	4	50
3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	4	46
3	3	2	3	3	2	5	4	4	5	4	5	43
4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	51
1	3	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	48
4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	45
4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	5	4	48
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	47
4	2	2	2	4	2	4	5	4	4	4	4	41
4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	47
4	2	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	50
3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	48
2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	36

Kualitas Pelayanan																																																
Bukti Fisik									Reliabilitas											Daya Tanggap								Jaminan							Empati							Total						
A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36	A37	A38	A39	A40	A41	A42	A43	A44	A45	A46	A47	Total	
5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	2	5	3	5	4	4	4	2	3	5	5	5	2	5	5	4	3	5	193
4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3	5	2	4	5	4	4	2	4	4	4	5	2	4	4	3	4	187		
3	5	3	2	4	3	2	4	2	2	3	5	4	3	5	3	2	2	5	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	5	3	2	3	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4	3	5	152	
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	2	4	5	3	5	190	
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	4	3	172	
2	1	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	2	2	4	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	2	4	3	2	119		
3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	175		
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	1	4	1	1	5	4	3	4	3	4	4	5	3	1	1	4	3	5	1	3	1	1	4	3	4	3	4	1	4	3	3	2	4	1	4	1	141	
5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	3	5	4	1	5	5	5	208
2	4	2	3	3	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	2	4	3	4	5	4	2	4	172
4	5	4	3	3	5	3	4	4	2	2	3	2	2	4	3	3	5	1	3	4	4	5	4	2	3	4	4	2	3	4	2	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	148
2	5	2	4	4	3	4	4	1	1	4	4	3	4	4	3	4	5	5	1	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	2	4	2	4	175	
3	4	3	4	1	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5	3	3	4	5	5	3	1	5	3	5	4	4	1	3	5	3	3	1	4	4	5	3	5	178	
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	201	
4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	2	4	2	3	4	2	2	5	3	4	5	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	184	
5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	2	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	198
4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	3	187
3	1	5	5	4	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	1	3	2	2	5	3	2	1	3	3	4	2	4	2	2	4	3	3	4	4	2	5	3	4	4	3	2	5	2	137	
3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	177		
5	4	5	3	2	4	4	2	3	3	1	1	4	1	1	5	1	4	4	3	4	4	4	3	1	1	4	3	5	1	2	1	1	4	3	4	2	5	1	5	4	2	2	1	1	5	1	134	
4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	202		
5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	185	
5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	198	
5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	3	3	5	1	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	3	192	
4	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	2	4	3	191	
2	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	3	5	3	5	3	5	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	2	201	
4	5	4	5	5	2	5	5	4	4	2	3	4	2	3	5	3	3	4	4	4	4	5	4	2	2	5	4	2	2	5	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	2	5	5	4	178
1	4	1	4	1	5	4	1	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	5	4	4	4	3	1	4	1	5	4	5	3	4	164	
2	2	2	2	5	2	2	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	3	2	2	3	5	5	4	4	3	4	169	
5	4	5	4	5	5	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	1	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	2	191	

0.372728 0.439305 0.34239 0.598397 0.436091 0.210556 0.642897 0.33841 0.432891 0.432691 0.757724 0.656574 0.154258 0.757724 0.656574 0.201999 0.481107 0.450568 0.406871 0.242654 0.594224 0.500705 0.080514 0.596577 0.757724 0.605547 0.349468 0.390879 0.048004 0.757724 0.436091 0.656574 0.757724 0.013803 0.587904 0.551227 0.376786 0.077846 0.656574 0.34229 0.450568 0.496091 0.187958 0.438867 0.5551614 0.163828 0.5823568

Kepuasan pasien																		
Kesesuaian harapan					Minat b/ Kembali													Total
B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	
2	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	2	4	3	4	5	3	71
2	4	4	4	3	3	4	4	5	2	3	4	2	3	5	4	5	4	65
4	1	5	2	2	4	5	3	4	4	4	5	4	2	3	2	3	2	59
4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	72
3	4	3	1	1	5	3	4	1	5	5	3	3	5	4	3	3	1	57
2	4	2	5	5	4	2	2	5	3	4	2	2	4	2	5	5	5	63
4	4	3	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	70
3	4	1	2	2	4	1	4	4	4	1	1	3	5	1	4	4	2	50
5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	80
3	2	4	3	5	4	4	2	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	69
3	4	2	5	4	4	2	3	3	5	4	2	3	2	2	4	4	5	61
4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	69
1	4	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	1	5	3	5	5	3	69
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	5	3	5	4	68
4	5	5	2	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	3	3	2	68
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	80
4	3	3	1	3	5	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	1	59
4	5	2	5	3	4	2	2	4	3	3	2	4	4	2	3	5	5	62
4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	72
2	5	1	4	2	5	1	4	4	4	4	1	2	5	1	4	4	4	57
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	82
4	5	4	4	1	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	73
4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	80
4	3	3	2	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	70
5	4	3	4	4	4	3	5	4	2	1	5	5	4	4	1	4	4	66
5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	4	2	5	5	5	4	4	4	76
5	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	2	2	4	4	4	68
1	4	3	3	5	1	3	4	1	4	4	5	1	4	4	4	4	4	59
5	5	2	3	2	2	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	71
5	2	5	3	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	74
0.451042	0.160078	0.5783088	0.4378984	0.4493623	0.190408	0.5783088	0.315652	0.4555766	0.155582	0.5147651	0.479867	0.4510419	0.040802	0.5523707	0.4574599	0.126169	0.4395747	

Lampiran 3. Surat Riset



RUMAH SAKIT PALANG MERAH INDONESIA BOGOR

BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA

SEKSI PENDIDIKAN LATIHAN DAN LITBANG

Jln. Pajajaran No. 80 Bogor-Indonesia. Telepon : (0251) 8324080, Ext. 3318. Fax : (0251) 8324709.

BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA
RUMAH SAKIT PALANG MERAH INDONESIA BOGOR
Nomor : 0094/SDM-Diklat/VII/2019

Perihal: Keterangan Menyelesaikan Riset penelitian.

Yang bertanda tangan dibawah ini kepala Bidang Sumber Daya Manusia Diklat & Litbang Rumah Sakit Palang Merah Indonesia (PMI) Bogor menerangkan bahwa :

N a m a : *Lita Yuniasih*
N P M : 021115348
Institusi : Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan - Bogor.

Telah selesai melaksanakan riset penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir makalah riset penelitian mahasiswa di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Palang Merah Indonesia (PMI) Bogor, Period April 2019.

Demikian keterangan ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 23 Juli 2019

Rumah Sakit
PALANG MERAH INDONESIA
Kepala Seksi Diklat dan Litbang,

Ns. Solehudin, S.Kep. M.Kes.