

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

a. Keadaan geografis

Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji terletak di bagian selatan Kecamatan Mamajang Kota Makassar tepatnya di Jalan Dr. Ratulangi No. 81 Makassar.

Adapun batas-batas geografis Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji adalah sebagai berikut :

- 1). Sebelah utara berbatasan dengan Jalan Landak lama
- 2). Sebelah timur berbatasan dengan Jalan Tupai
- 3). Sebelah selatan berbatasan dengan Perumahan Pendeta Eks
- 4). Sebelah barat berbatasan dengan Dr. Ratulangi

b. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar

Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar didirikan pada tahun 1938 oleh Zending Gereja Genoformaf Surabaya, Malang dan Semarang sebagai Rumah Sakig Zending. Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji diresmikan pada tanggal; 12 Juni 1938. Pada masa perang dunia ke II, Rumah Sakit ini digunakan oleh pemerintah Kota Praja Makassar untuk menampung penderita korban perang. Pada tahun 1946-1948,

Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji mendapat bantuan dari pemerintah Negara Indonesia Timur (NIT) dengan merehabilitasi gedung-gedung yang hancur akibat perang.

Kapasitas tempat tidur yang tersedia pada saat diresmikan adalah 25 tempat. Pada tahun 1949-1951, Zending mendirikan bangunan permanen sehingga kapasitas tempat tidur menjadi 179 tempat tidur (TT). Pada tahun 1952-1955, oleh pemerintah daerah Kotapraja Makassar diberikan tambahan beberapa bangunan ruangan, sehingga kapasitas tempat tidur bertambah menjadi 190 TT. Sejak saat itulah (1955) Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dibiayai oleh pemerintah daerah tingkat I Sulawesi Selatan.

Pada tahun 1960, oleh Zending Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Bajidi serahkan kepada pemerintah daerah tingkat I Sulawesi Selatan dan dikelola oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan dengan akreditasi Rumah Sakit tipe C. Terhitung mulai tanggal 16 Januari 1996, melalui Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No 2 Tahun 1996, kelas Rumah Sakit ditingkatkan menjadi Rumah Sakit B.

a. Visi Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar

Visi Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar yaitu menjadi “ Rumah Sakit Unggulan di Sulawesi Selatan”.

b. Misi Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar

Adapun Misi Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar adalah sebagai berikut :

- a). Mewujudkan profesionalisme SDM
- b). Meningkatkan saran dan prasarana Rumah Sakit
- c). Memberikan pelayanan prima
- d). Efisiensi biaya Rumah Sakit
- e). Meningkatkan kesejahteraan karyawan

e. Tugas pokok Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar

Tugas pokok Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji adalah pelayanan kesehatan dan penyembuhan penderita serta pemulihan keadaan cacat badan dan jiwa sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku untuk menyelenggarakan tugas pokoknya tersebut maka dilakukan usaha-usaha sebagai berikut :

- 1). Melaksanakan usaha pelayanan medis
- 2). Melaksanakan usaha rehabilitasi medis
- 3). Melaksanakan usaha pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan
- 4). Melaksanakan usaha keperawatan
- 5). Melaksanakan sistem rujukan

- 6). Melaksanakan usaha Pendidikan serta latihan medis dan paramedis
 - 7). Sebagai tempat penelitian
- f. Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar

Fasilitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji meliputi pelayanan medik, pelayanan penunjang medik dan pelayanan non medik.

- 1). Pelayanan Medik
 - a). Instalasi rawat jalan
 - b). Instalasi rawat darurat
 - c). Instalasi Rawat Inap
 - d). Instalasi rawat intensif
 - e). Instalasi rawat sentral
- 2). Pelayanan Penunjang Medik
 - a). Radiologi
 - b). Instalasi Patologi klinik
 - c). Instalasi patologi anatomi
 - d). Instalasi rawat intensif
 - e). Instalasi Farmasi
- 3). Pelayanan Penunjang non medik
 - a). Instalasi gizi
 - b). Instalasi pemeliharaan sarana

c). Instalasi Rumah Sakit

2. Profil Rumah Sakit Ibnu Sina

a. Keadaan geografis

Rumah Sakit “Ibnu Sina” merupakan Rumah Sakit Umum Swasta, dahulu bernama Rumah Sakit “45” yang didirikan pada Tahun 1988 berdasarkan keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan No. 6783 / DK-I / SK / TV.1/X/ 88, tanggal 05 Oktober 1988. Pada hari Senin 16 Juni 2003 telah dilakukan penyerahan kepemilikan berdasarkan Akta jual beli No. 752/ PNK / JB / VII / 2003 dari Yayasan Andi Sose kepada Yayasan Wakaf UMI, yang ditanda tangai oleh ketua Yayasan Andi Sose yaitu Bapak Dr.Hc. Andi Sose dan Ketua Yayasan Wakaf UMI Bapak Almarhum Prof. Dr. H. Abdurahman A. Basalamah, SE.Msi. Berdasarkan hak atas kepemilikan baru ini, maka nama Rumah Sakit “45” oleh Yayasan Wakaf UMI diubah menjadi Rumah Sakit “Ibnu Sina” YW-UMI. Beralamat di jalan Letnan Jenderal Urip Sumoharjo Km5 No.264 Makassar dengan batas wilayah sebagai berikut:

- 1). Sebelah barat berbatasan dengan Menara UMI
- 2). Sebelah utara berbatasan dengan Kampus UMI
- 3). Sebelah timur berbatasan dengan Mitsubishi Makassar PT
Bosowa Berlian Motor
- 4). Sebelah Selatan berbatasan dengan sungai (Rumah Warga).

b. Sejarah Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI

Rumah Sakit "IBNU SINA" UMI adalah salah satu Rumah Sakit Swasta di Kota Makassar, dahulunya sebagai Rumah Sakit "45". Pada hari senin tanggal 16 Juni 2003 telah dilakukan penandatanganan alih kepemilikan dari Yayasan Andi Sose kepada oleh Ketua Yayasan Wakaf UMI pada saat itu Bapak Almarhum Prof Dr. H. Abdurrahman A. Basalamah SE, M.SI dari pihak Yayasan Wakaf UMI dengan Bapak Dr . H. Sose dari pihak Yayasan Andi Sose.

Rumah Sakit " IBNU SINA" UMI mulai beroperasi pada tahun 2003 berdasarkan surat Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Sulawesi Selatan izin uji coba penyelenggaraan operasional Rumah Sakit " Ibnu Sina" YW-UMI pada tanggal 23 September 2003 No.6703A/DK-IV/PTS-TK/2/IX/2003 selanjutnya pada hari senin, tanggal 17 Mei 2004 dilakukan peresmian oleh Gubernur Sulawesi Selatan bapak H.M Amin Syam . Pada akhirnya Rumah Sakit "Ibnu Sina" memperoleh surat izin penyelenggaraan Rumah Sakit dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia, berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. YW.02.04.3.5. 4187 tanggal 26 September 2005.

Pendirian Rumah Sakit ini selain dimaksudkan sebagai pemberi pelayanan kesehatan untuk masyarakat juga ditujukan untuk menjadi Rumah Sakit pendidkn bagi Fakultas Kedokteran

UMI yang telah berdiri sejak tahun 1992. Hingga saat ini, keberadaan Rumah Sakit “ Ibnu Sina” sebagai wahana pendidikan utama mahasiswa tahap profesi FK UMI menjadi suatu penilaian utama baik oleh BAN PT maupun pihak lainnya.

b. Motto, Visi, dan Misi serta Nilai Rumah Sakit Ibnu Sina

1). Motto : Melayani anda merupakan ibadah dan pengabdian kami

2). Visi

a). Menjadi Rumah Sakit Pendidikan dengan pelayanan yang Islami, Unggul, dan Terkemuka di Indonesia

b). Untuk mewujudkan visi tersebut Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI mempunyai misi,nilai, motto sebagai berikut:

3). Misi

a). Melaksanakan dan mengembang pelayanan kesehatan unggul yang menunjang tinggi moral dan etika (Misi Pelayanan Kesehatan).

b). Melaksanakan dan mengembangkan pendidikan kedokteran dan professional kesehatan lainnya (Misi Pendidikan).

c). Melaksanakan Pelayanan dakwah dan bimbingan spiritual kepada pendertia dan pengelola Rumah Sakit (Misi Dakwah)

d). Mengupayakan peroleh Finansial dari berbagai kegiatan Rumah Sakit (Misi Finansial)

e). Meningkatkan Kesejahteraan pegawai Misi Kesejahteraan)

4). Nilai :

a). Amanah (Kepedulian, Jujur, berdedikasi, dan bertanggung jawab)

b). Professional (Kompetensi dan etika)

c). Akhlaqul Karimah (Menjaga Silaturahmi, saling membantu, menghargai, dan kebersamaan.

d. Pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Ibnu Sina

1). Rawat Jalan

a). Poliklinik Interna

b). Poliklinik Bedah

c). Poliklinik Anak

d). Poliklinik Syaraf

e). Poloklinik Obgyn

f). Poliklinik THT

g). Poliklinik Mata

h). Poliklinik Jantung

i) . Poliklinik gigi

j). Poliklinik Kulit Kelamin

k). Ruang Tindakan

l). Endoskopy

m). Fisioterapi

2). Rawat Inap dengan 232 tempat tidur, terdiri dari :

a). Super VIP : 2 TT

b). VIP : 19 TT

c). Kelas I : 109 TT

d). Kelas II : 38 TT

e). Kelas III : 64 TT

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik umum Pasien

a. Jenis Kelamin

Tabel 5.1
Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin
di RSUD Labuang Baji dan RS Ibnu Sina

Jenis Kelamin	RSUD Labuang Baji		RS Ibnu Sina		Total	
	n	%	n	%	n	%
Laki – Laki	18	37,5	17	34,7	35	36
Perempuan	30	62,5	32	65,3	62	64
Total	48	100	49	100	97	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan distribusi pasien berdasarkan jenis kelamin di Rumah Sakit Labuang Baji laki-laki sebanyak 18 Orang (37,5%) dan perempuan sebanyak 30 orang (62,5%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina pasien dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 Orang (34,7%) orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang (65,3%).

b. Umur

Tabel 5.2
Distribusi Pasien Berdasarkan Kelompok umur
di RSUD Labuang Baji dan RS Ibnu Sina

Kelompok Umur	RSUD Labuang Baji		RS Ibnu Sina		Total	
	n	%	n	%	n	%
< 20 Tahun	7	14,6	3	6,1	10	10,3
20 – 30 Tahun	16	33,3	15	30,6	31	32,0
31 - 40 Tahun	7	14,6	12	24,5	19	19,6
41 - 50 Tahun	5	10,4	6	12,3	11	11,3
> 50 Tahun	13	27,1	13	26,5	26	26,8
Total	48	100	49	100	97	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan distribusi Pasien berdasarkan kelompok umur di Rumah Sakit Labuang Baji umur tertinggi adalah 20-30 tahun sebanyak 16 Orang (33,3%) dan kelompok umur terendah 41- 50 Tahun sebanyak 5 orang (10,4%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina Pasien dengan kelompok umur tertinggi adalah 20-30 tahun sebanyak 15 Orang (30,6%) orang dan kelompok umur terendah adalah kurang dari 20 tahun sebanyak 3 orang (6,1%).

c. Pendidikan

Tabel 5.3
Distribusi Pasien Berdasarkan Pendidikan
di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina

Pendidikan	RSUD Labuang Baji		RS Ibnu Sina		Total	
	N	%	n	%	n	%
SD	7	14,6	6	12,2	13	13,4
SMP	6	12,5	6	12,2	12	12,4
SMA	20	41,7	23	47	43	44,3
D3/S1	11	22,9	8	16,4	19	19,6
Tidak/Belum Sekolah	4	8,3	6	12,2	10	10,3
Total	48	100	49	100	97	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan distribusi pasien berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Labuang Baji tertinggi adalah Tamatan SMA sebanyak 20 Orang (41,7%) dan terendah adalah tidak/belum sekolah sebanyak 4 orang (8,3%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina Pasien dengan jumlah tinggi adalah Tamatan SMA sebanyak 23 Orang (47%) dan terendah sebanyak 6 Orang (12,2%) di Tamatan SD, SMP dan belum/tidak sekolah.

d. Pekerjaan

Tabel 5.4
Distribusi Pasien Berdasarkan Pekerjaan
di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina

Pekerjaan	RSUD Labuang Baji		RS Ibnu Sina		Total	
	n	%	n	%	n	%
PNS/TNI/POLRI	3	6,3	2	4,1	5	5,2
Pegawai Swasta	3	6,3	5	10,2	8	8,2
Wiraswasta	15	31,2	11	22,5	26	26,8
Petani	6	12,5	3	6,1	9	9,3
Ibu Rumah Tangga	7	14,6	18	36,7	25	25,8
Pelaja/Tidak Kerja	14	29,1	10	20,4	24	24,7
Total	48	100	49	100	97	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan distribusi pasien berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Labuang Baji tertinggi adalah wiraswasta sebanyak 15 Orang (31,2%) dan terendah sebanyak 3 (6,3%) adalah PNS dan Pegawai Swasta sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina pasien dengan jumlah tinggi adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 18 Orang (36,7%) dan terendah adalah PNS sebanyak 2 Orang (4,1%).

2. Analisis Variabel

a. Dimensi Fisik

Tabel 5.5
Distribusi Pasien berdasarkan dimensi Fisik
di Rumah Sakit Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina

Fisik	Labuang Baji		Ibnu Sina		Total		Nilai ρ
	n	%	n	%	n	%	
Cukup Puas	36	75	36	73,5	72	74,2	0,903
Kurang Puas	12	25	13	26,5	25	25,8	
Total	48	100	49	100	97	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan distribusi Pasien berdasarkan Dimensi Fisik di Rumah Sakit Labuang Baji Pasien yang Cukup Puas sebanyak 36 Orang (75%) yang Kurang Puas sebanyak 12 orang (25%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina Cukup Puas sebanyak 36 (73,5%) dan Kurang Puas 13 Orang (26,5%).

Berdasarkan hasil uji diperoleh nilai ρ sebesar 0.903 yang berarti bahwa nilai $\rho >$ dari 0.05 sehingga dalam penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan dimensi fisik antara Rumah Sakit Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina

b. Reliabilitas

Tabel 5.6
Distribusi Pasien berdasarkan dimensi Reliabilitas
di Rumah Sakit Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina

Reliabilitas	Labuang Baji		Ibnu Sina		Total		Nilai ρ
	n	%	n	%	n	%	
Cukup Puas	40	83,3	40	81,6	80	82,5	0,82
Kurang Puas	8	16,7	9	18,4	17	17,5	
Total	48	100	49	100	97	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan distribusi Pasien berdasarkan Dimensi Reliabilitas di Rumah Sakit Labuang Baji Pasien yang Cukup Puas sebanyak 40 Orang (83,3%) yang Kurang Puas sebanyak 8 orang (16,7%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina cukup puas sebanyak 40 (81,6%) dan Kurang Puas 9 Orang (18,4%).

Berdasarkan hasil uji diperoleh nilai ρ sebesar 0.827 yang berarti bahwa nilai $\rho >$ dari 0.05 sehingga dalam penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan dimensi Reliabilitas antara Rumah Sakit Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina.

c. Interaksi Personal

Tabel 5.7
Distribusi Pasien berdasarkan dimensi Interaksi personal di Rumah Sakit Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina

Interaksi Personal	Labuang Baji		Ibnu Sina		Total		Nilai ρ
	n	%	n	%	n	%	
Cukup Puas	40	83,3	38	77.6	78	80.4	0,475
Kurang Puas	8	16,7	11	22.4	19	19.6	
Total	48	100	49	100	97	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan distribusi Pasien berdasarkan Dimensi Reliabilitas di Rumah Sakit Labuang Baji Pasien yang Cukup Puas sebanyak 40 Orang (83,3%), Kurang Puas sebanyak 8 orang (16,7%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina cukup puas sebanyak 38 (77,6 %) dan Kurang Puas 11 Orang (22,4%).

Hasil uji diperoleh nilai ρ sebesar 0.475 yang berarti bahwa nilai $\rho >$ dari 0.05 sehingga dalam penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada perbedaan

kepuasan pasien berdasarkan Dimensi Interaksi personal antara Rumah Sakit Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina.

d. Pemecahan Masalah

Tabel 5.8
Distribusi Pasien berdasarkan dimensi Pemecahan Masalah di RSUD Labuang Baji dan RS Ibnu Sina

Pemecahan Masalah	Labuang Baji		Ibnu Sina		Total		Nilai ρ
	n	%	n	%	n	%	
Cukup Puas	42	87.5	36	73.5	78	80.4	0,083
Kurang Puas	6	12.5	13	26.5	19	19.6	
Total	48	100	49	100	97	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan distribusi Pasien berdasarkan Dimensi Pemecahan Masalah di Rumah Sakit Labuang Baji Pasien yang Cukup Puas sebanyak 42 Orang (87,5%), Kurang Puas sebanyak 6 orang (12,5%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina cukup puas sebanyak 36 (73,5%) dan Kurang Puas 13 Orang (26,5%).

Hasil uji diperoleh nilai ρ sebesar 0.083 yang berarti bahwa nilai $\rho >$ dari 0.05 sehingga dalam penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan dimensi pemecahan masalah antara Rumah Sakit Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina.

e. Kebijakan

Tabel 5.9
Distribusi Pasien berdasarkan dimensi Kebijakan di RSUD Labuang Baji dan RS Ibnu Sina

Kebijakan	Labuang Baji		Ibnu Sina		Total		Nilai ρ
	n	%	n	%	n	%	
Cukup Puas	36	75	37	75.5	73	75.3	0,954
Kurang Puas	12	25	12	24.5	24	24.7	
Total	48	100	49	100	97	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.9 menunjukkan distribusi Pasien berdasarkan Dimensi Kebijakan di Rumah Sakit Labuang Baji Pasien yang Cukup Puas sebanyak 36 Orang (75%), kurang puas sebanyak 12 orang (25%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina cukup puas sebanyak 37 (75,5%) dan Kurang Puas 12 Orang (24,5%).

Berdasarkan hasil uji diperoleh nilai p sebesar 0.954 yang berarti bahwa nilai $p >$ dari 0.05 sehingga dalam penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan kebijakan antara Rumah Sakit Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina.

f. Kepuasan Pasien

Tabel 5.10
Distribusi Pasien berdasarkan Kepuasan Pasien di
RSUD Labuang Baji dan RS Ibnu Sina

Kepuasan Pasien	Labuang Baji		Ibnu Sina		Total		Nilai p
	N	(%)	n	(%)	n	(%)	
Cukup Puas	40	83	41	83.7	81	83.5	0,964
Kurang Puas	8	17	8	16.3	16	16.5	
Total	48	100	49	100	97	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.10 menunjukkan distribusi Pasien berdasarkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Labuang Baji Pasien yang Cukup Puas sebanyak 40 Orang (83,3%), Kurang Puas sebanyak 8 orang (16,7%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina cukup puas sebanyak 41 (83,7%) dan Kurang Puas 8 Orang (16,3%). Hasil uji diperoleh nilai p sebesar 0.964 yang berarti bahwa nilai $p >$ dari 0.05 sehingga dalam penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien antara Rumah Sakit Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina.

C. Pembahasan

1. Karakteristik Pasien

a. Jenis Kelamin

Distribusi Pasien berdasarkan jenis kelamin di Rumah Sakit Labuang Baji laki-laki sebanyak 18 Orang (37,5%) dan perempuan sebanyak 30 orang (62,5%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina Pasien dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 Orang (34,7%) orang dan perempuan sebanyak 32 orang (65,3%). Banyaknya perempuan dibandingkan laki-laki untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan karena jenis kelamin merupakan prediposisi yang mempengaruhi perilaku, dimana Pasien perempuan lebih merasa puas dibandingkan Pasien laki-laki (herlina, 2010).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (2018) yang menyatakan jenis kelamin di RS Wirabuana yang terbanyak adalah perempuan yang berjumlah 32 (71,10%) dibandingkan laki-laki sebanyak 13 orang (28,90%).

b. Umur

Hasil penelitian menunjukkan distribusi Pasien berdasarkan kelompok umur tertinggi di Rumah Sakit Labuang Baji umur tertinggi adalah 20-30 tahun sebanyak 16 Orang (33,3%) dan kelompok umur terendah 41- 50 Tahun sebanyak 5 orang (10,4%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina Pasien dengan

kelompok umur tertinggi adalah 20-30 tahun sebanyak 15 Orang (30,6%) orang dan kelompok umur terendah adalah kurang dari 20 tahun sebanyak 3 orang (6,1%). Sebagian besar kelompok umur 20-30 Tahun yang terbanyak karena usia ini lebih mudah terkena penyakit yang disebabkan pola makan yang tidak sehat dan kurang berolahraga sehingga membuat sistem produktivitas menurun.

Pada kelompok umur 20-30 Tahun yang berkaitan dengan persepsi kualitas yang merupakan penilaian seseorang terhadap kualitas layanan yang pernah didapatkan. Pada usia 20-30 Tahun seseorang mampu memilih, mengamati setiap proses pelayanan yang didapatkan sehingga kesan baik yang ditunjukkan oleh Rumah Sakit yang menggunakan jasa pelayanan kembali sehingga loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit akan terjaga dan pasien mau memanfaatkan pelayanan Kembali. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ita, 2018) yang dilakukan di Rumah Sakit Labuang Baji dan Rumah Sakit Pelamonia yang menunjukkan kelompok umur tertinggi berada di kisaran 20-29 tahun 49 Orang (50%).

c. Pendidikan

Distribusi Pasien berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Labuang Baji tertinggi adalah Tamatan SMA sebanyak 20 Orang (41,7%) dan terendah adalah tidak/belum sekolah sebanyak 4

orang (8,3%) sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina Pasien dengan jumlah tinggi adalah Tamatan SMA sebanyak 23 Orang (47%) dan terendah sebanyak 6 Orang (12,2%) di Tamatan SD, SMP dan belum/tidak sekolah.

Secara teoritis Pendidikan formal akan sangat mempengaruhi pengetahuan seseorang sehingga apabila seseorang memiliki Pendidikan formal yang tinggi pastinya mempunyai pengetahuan yang lebih tinggi maupun luas dibandingkan dengan seseorang yang berpendidikan rendah.

Joko (2012) menyatakan bahwa seseorang dengan Pendidikan tinggi cenderung mempunyai *demand* yang lebih tinggi terhadap pemanfaatan pelayanan Kesehatan. Pendidikan lebih tinggi cenderung untuk meningkatkan kesadaran status Kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan Kesehatan yang tersedia. Masyarakat yang berpendidikan lebih tinggi menganggap penting nilai Kesehatan, sehingga akan memanfaatkan jasa Kesehatan lebih banyak dibandingkan masyarakat yang berpendidikan dan pengetahuannya lebih rendah.

d. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan distribusi Pasien berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Labuang Baji tertinggi adalah wiraswasta sebanyak 15 Orang (31,2%) dan terendah

sebanyak 3 (6,3%) adalah PNS dan Pegawai Swasta sedangkan di Rumah Sakit Ibnu Sina Pasien dengan jumlah tinggi adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 18 Orang (36,7%) dan terendah adalah PNS sebanyak 2 Orang (4,1%).

Seseorang yang bekerja lebih aktif, lebih cenderung mencari pelayanan Kesehatan dibandingkan dengan yang tidak bekerja disebabkan karena selain pengetahuannya yang lebih tinggi juga karena mereka lebih mandiri secara ekonomi sehingga mereka mencari pelayanan Kesehatan yang lengkap.

2. Analisis Variabel

a. Dimensi Fisik

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien variabel dimensi fisik di RSUD Labuang Baji pasien mengatakan cukup puas sebanyak 36 (75%) dan 12 (25%) pasien mengatakan kurang puas dan di Rumah Sakit Ibnu Sina 36 (73,5%) pasien mengatakan cukup puas dan 13 (26,5%) pasien mengatakan kurang puas. Hasil penelitian yang didapat bahwa tidak ada perbedaan antara dua Rumah Sakit pada Variabel Dimensi Fisik (Nilai p 0,903 > dari 0,05) dikarenakan masing-masing Rumah Sakit telah memiliki fasilitas yang lengkap, interior dan eksterior yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi, ruang tunggu yang nyaman serta para staf dan dokter yang berpenampilan bersih dan rapi. walaupun secara keseluruhan pada dimensi fisik sudah

baik namun masih ada indikator yang kurang yaitu pada RSUD Labuang Baji masih kurang Ketersediaan petunjuk nama ruangan serta ketersediaan ruang tunggu dan di RS Ibnu Sina kamar kecil yang kurang bersih dan tidak nyaman menurut Pasien.

Menurut Hidayanti (2016), pasien yang menilai aspek fisik dalam kategori baik mereka cenderung merasa puas dan akan loyal dibandingkan dengan pasien yang menilai aspek fisik dalam kategori buruk mereka akan cenderung merasa tidak puas dan tidak loyal. Hasil penelitian ini sejalan dengan Riki Setiawan yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi fisik hal ini disebabkan karena masing – masing Rumah Sakit telah memiliki fasilitas yang lengkap, interior, dan eksterior yang disesuaikan dengan kondisi, situasi, ruang tunggu yang nyaman serta para staf dan dokter yang berpenampilan bersih dan rapi.

b. Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Hasil penelitian kepuasan pasien variabel dimensi reliabilitas pada RSUD Labuang Baji cukup puas 40 (83%) dan Sebanyak 8 (17%) kurang puas dan pada RS Ibnu sina cukup puas 40 (81,6%) dan kurang puas 9 (18,4%). Dan diperoleh nilai ρ sebesar 0,827 ($\rho >$ dari 0,05), dimana tidak ada perbedaan kepuasan pasien pada variabel dimensi reliabilitas antara kedua

rumah sakit, dikarenakan kedua rumah sakit telah memenuhi indikator dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Aspek Reliabilitas menjadi salah satu faktor penting yang diperhatikan oleh pasien dan berpengaruh pada kepuasan pasien. Menurut suprianto dan Wulandari (2011) salah satu penilaian konsumen terhadap produk adalah keinginan untuk dapat menyediakan pelayanan yang dibutuhkan segera. Salah satu indikator yang diukur adalah kecepatan pelayanan yang diberikan saat pasien membutuhkan waktu tunggu yang pendek Hasil penelitian ini sejalan dengan Gusti Ayu (2017) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan diantara kedua Rumah Sakit.

c. Dimensi Interaksi personal (*Personal Interaction*)

Hasil penelitian kepuasan pasien variabel dimensi Inteaksi personal pada RSUD Labuang Baji cukup puas 40 (83%) dan Sebanyak 8 (17%) kurang puas dan pada RS Ibnu sina cukup puas 38 (78%) dan kurang puas 11 (22%). Dan diperoleh nilai ρ sebesar 0,475 ($\rho >$ dari 0,05), dimana tidak ada perbedaan kepuasan pasien pada variabel dimensi interaksi personal antara kedua rumah sakit karena dilihat dari indikator pegawai dan juga dokter telah berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien dengan cukup puas.

Menurut Pohan (2007) salah satu aspek yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebaiknya Rumah Sakit mengadakan evaluasi dan mengadakan pembekalan bagi staf Rumah Sakit yang diharapkan mampu lebih meningkatkan komunikasi dan perhatian staf Rumah Sakit.

d. Dimensi Pemecahan Masalah (*Problem Solving*)

Hasil penelitian kepuasan pasien variabel dimensi pemecahan masalah pada RSUD Labuang Baji cukup puas 42 (88%) dan Sebanyak 6 (12%) kurang puas dan pada RS Ibnu sina cukup puas 36 (74%) dan kurang puas 13 (26%). Dan diperoleh nilai ρ sebesar 0,083 ($\rho >$ dari 0,05), dimana tidak ada perbedaan kepuasan pasien pada variabel dimensi pemecahan masalah antara kedua rumah sakit, dikarenakan kedua rumah sakit telah memenuhi indikator dalam pemberian solusi terhadap masalah pasien dan juga terhadap keluarga pasien.

Rekomendasi Dimensi ini berkaitan dengan kepekaan tenaga Rumah Sakit dalam menghadapi perubahan selalu memberikan perhatian dalam menyelesaikan komplain dari pasien dan keluarganya. Aspek ini akan melibatkan interaksi antara pasien dan pegawai Rumah Sakit.

e. Dimensi Kebijakan (*Policy*)

Hasil penelitian kepuasan pasien variabel dimensi kebijakan pada RSUD Labuang Baji cukup puas 36 (75%) dan Sebanyak 12 (25%) kurang puas dan pada RS Ibnu sina cukup puas 37 (76%) dan kurang puas 12 (14%). Dan diperoleh nilai ρ sebesar 0,954 ($\rho >$ dari 0,05), dimana tidak ada perbedaan kepuasan pasien pada variabel dimensi kebijakan antara kedua rumah sakit, karena di kedua rumah sakit secara keseluruhan indikator sudah cukup puas dari keterjangkauan tarif pelayanan, ketepatan jam berkunjung bagi kerabat pasien, dan prosedur administrasi. Walaupun secara keseluruhan pada dimensi kebijakan sudah cukup puas.

f. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian kepuasan pasien pada RSUD Labuang Baji cukup puas 40 (83%) dan Sebanyak 8 (17%) kurang puas dan pada RS Ibnu sina cukup puas 41 (84%) dan kurang puas 9 (16%). Dan diperoleh nilai ρ sebesar 0,964 ($\rho >$ dari 0,05), dimana tidak ada perbedaan kepuasan pasien di kedua rumah sakit, dikarenakan kedua rumah sakit telah memenuhi indikator kepuasan pasien walaupun secara keseluruhan sudah baik namun masih ada indikator yang kurang yaitu perawat kurang sigap membantu keluhan pasien atau Ketika keluarga pasien

memanggil sehingga membuat perasaan kecewa sedangkan kepuasan Pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya. (Pohan, 2017), menurut Fandy Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.