

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil RSUD Singaparna Medika Citrautama

Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya terletak di Jalan Rancamaya, Kecamatan Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya. Luas lahan RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya 31.970 m² dengan luas bangunannya 19.628 m². Posisi RSUD SMC yang strategis yaitu terletak di Jalan Rancamaya Singaparna yang merupakan jalan raya utama Tasikmalaya dari arah Garut sehingga selain melayani pasien sekitar Kabupaten Tasikmalaya juga melayani pasien yang datang dari Garut.

Rumah sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (RSUD SMC) Kabupaten Tasikmalaya adalah rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tasikmalaya yang berdiri mulai tanggal 22 Februari 2011 sesuai dengan SK Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya No. 445/Kep.61-Diskes/2011 dan ijin operasionalnya diatur dengan SK Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya No. 445/Kep.65A-Diskes/2011 Tanggal 25 Februari 2011.

Berdasarkan Keputusan Bupati Tasikmalaya No. 445/Kep.167-Diskes/2015 tentang Penetapan Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama sebagai Rumah Sakit Tipe C pada tanggal 16 April 2015 yang selanjutnya mendapatkan izin operasional berdasarkan Keputusan Bupati

Tasikmalaya Nomor 445/Kep.179-Diskes/2015 tentang Pemberian Izin Operasional Rumah Sakit Umum Tipe C pada 4 Mei 2015 yang sudah menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) secara penuh.

2. Visi, Misi, Motto dan Tujuan

a. Visi

RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya menjadi Rumah Sakit Andalan dalam Pelayanan Kesehatan Rujukan.

b. Misi

Memberikan Pelayanan Rumah sakit yang Berkualitas, Ramah, Nyaman dan Akuntabel.

c. Motto

“Melayani Pasien dengan Senyuman dan Keikhlasan Hati”.

d. Tujuan

Meningkatkan Mutu Manajemen dan Pelayanan Rumah Sakit Sesuai Standar Nasional.

3. Tugas Pokok dan Fungsi

a. Tugas Pokok

RSUD Singaparna Medika Citrautama mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan tingkat lanjutan secara paripurna.

b. Fungsi

RSUD Singaparna Medika Citrautama dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan rujukan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- 2) Pemeliharaan dan pelayanan kesehatan perorangan melalui asuhan pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan;
- 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

4. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 71 Tahun 2021 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Singaparna Medika Citrautama adalah sebagai berikut:

a. Direktur

b. Bagian Tata Usaha, terdiri dari:

- 1) Sub bagian perencanaan, evaluasi dan pelaporan

- 2) Sub bagian administrasi, kepegawaian dan diklat
 - 3) Sub bagian keuangan dan aset
 - c. Bidang Pelayanan Kesehatan, terdiri dari:
 - 1) Seksi pelayanan medik
 - 2) Seksi pelayanan keperawatan
 - d. Bidang Penunjang Pelayanan Kesehatan, terdiri dari:
 - 1) Seksi penunjang klinik
 - 2) Seksi penunjang non klinik
 - e. Bidang Pengembangan Fasilitas Pelayanan Kesehatan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Pendayagunaan fasilitas pelayanan kesehatan
 - 2) Seksi pendayagunaan fasilitas pendukung pelayanan kesehatan
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional
5. Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan
- a. Instalasi Gawat darurat
 - b. Poliklinik Anak
 - c. Poliklinik Bedah Umum
 - d. Poliklinik Bedah Onkologi
 - e. Poliklinik Dalam
 - f. Poliklinik Gigi
 - g. Poliklinik Jantung
 - h. Poliklinik Kulit
 - i. Poliklinik Mata
 - j. Poliklinik Obgyn

- k. Poliklinik Rehabilitasi Medik
 - l. Poliklinik Saraf
 - m. Poliklinik THT
 - n. Poliklinik Jiwa
 - o. Poliklinik Pegawai
 - p. Poliklinik Orthopedi
 - q. Poliklinik Bedah Mulut
6. Jadwal pelayanan

Pelayanan rawat jalan di loket pendaftaran pada hari Senin – Kamis dimulai dari jam 07.00 s/d 11.00 WIB, sedangkan pada hari Jumat dimulai jam 07.00 s/d 10.00 WIB. Untuk jadwal pemeriksaan dokter di setiap poliklinik dimulai dari jam 08.00 s/d 14.00 WIB. Tetapi pelayanan dokter di poliklinik anak dimulai jam 10.00 WIB atau 11.00 WIB s/d selesai. Hal ini dikarenakan dokter di Poliklinik Anak membuka praktek diluar rumah sakit di pagi harinya dan juga melakukan visit terlebih dahulu di rawat inap.

B. Analisis Univariat

- 1. Karakteristik Responden
 - a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di
Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak RSUD SMC Tahun 2023

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	22	10,4
2	Perempuan	190	89,6
	Jumlah	212	100,0

Hasil distribusi frekuensi jenis kelamin berdasarkan pada tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Jumlah responden perempuan yang melakukan kunjungan ke poliklinik anak RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya sebanyak 190 orang dengan besar persentase 89,6% sedangkan untuk laki-laki yaitu hanya 22 orang dengan besar persentase 10,4%. Hal tersebut dikarenakan laki-laki sebagai kepala keluarga harus menjalankan kewajibannya untuk bekerja, sehingga yang mengantar anak untuk melakukan pemeriksaan di rumah sakit yaitu ibunya.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak RSUD SMC Tahun 2023

No	Usia	Frekuensi	%
1	17-24	29	13,7
2	25-33	73	34,4
3	34-42	80	37,7
4	43-51	27	12,7
5	52-60	3	1,4
	Jumlah	212	100,0

Hasil distribusi frekuensi usia berdasarkan pada tabel 4.2 di atas, pembagian kelompok usia tersebut diantaranya yaitu kategori usia 17-24 tahun, 25 - 33 tahun, 34 - 42 tahun, 43 - 51 tahun dan 52 - 60 tahun. Setelah dikelompokkan menjadi lima kategori tersebut, diketahui responden yang berusia antara 34 - 42 tahun jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berusia antara 17-24 tahun, 25 -

33 tahun, 43 - 51 tahun dan 52 - 60 tahun yaitu sebanyak 37,7% dari 212 responden. Sedangkan di posisi ke dua yaitu di duduki oleh responden yang berusia 25 -33 tahun yaitu sebanyak 34,4%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak RSUD SMC Tahun 2023

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0,0
2	SD/ Sederajat	62	29,2
3	SMP/ Sederajat	56	26,4
4	SMA/ Sederajat	76	35,8
5	Diploma	3	1,4
6	Sarjana	15	7,1
	Jumlah	212	100,0

Hasil distribusi frekuensi tingkat pendidikan pada tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berlatar belakang pendidikan SMA/Sederajat yaitu sebanyak 35,8% dan yang ke dua diperoleh reponden dengan latar belakang pendidikan SD/Sederajat yaitu sebanyak 29,2% dan yang ke tiga diperoleh responden dengan latar belakang pendidikan SMP/Sederajat yaitu sebanyak 26,4% dan yang ke empat diperoleh reponden dengan latar belakang pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 7,1% dan yang kelima diperoleh reponden dengan latar belakang pendidikan Diploma yaitu sebanyak 1,4%, yang terakhir yaitu jumlah pendidikan responden yang terendah yaitu diiperoleh responden dengan latar belakang tidak sekolah yaitu 0%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di
Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak RSUD SMC Tahun 2023

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	%
1	ASN/ Nakes/ Tenaga Pendidik	17	8,0
2	Pedagang	4	1,9
3	Karyawan Swasta	8	3,8
4	Wiraswasta	9	4,2
5	Wirausaha	2	0,9
6	Buruh/ Petani	10	4,7
7	IRT/ Tidak Bekerja	162	76,4
	Jumlah	212	100,0

Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pekerjaan pada tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 162 orang (76,4%), kemudian ASN/Nakes/Tenaga Pendidik 17 orang (8,0%), Buruh/Petani 10 orang (4,7%), Wiraswasta sebanyak 9 orang (4,2%), Karyawan Swasta sebanyak 8 orang (3,8%), Pedagang sebanyak 4 orang (1,9%), dan yang terkecil yaitu Wirausaha sebanyak 2 orang (0,9%).

e. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak

Tabel 4.6
Distribusi Waktu Tunggu di Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak
RSUD SMC Tahun 2023 Dalam Satuan Menit

Variabel	Mean	Median	Min-Max	SD
Waktu Tunggu	137,28	120,00	30-330	70,851

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan di poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Citrautama yaitu 137 menit, dengan median 120 menit. Waktu tunggu

tercepat yaitu 30 menit dan lama waktu tunggu maksimal yang diberikan yaitu 330 menit dengan nilai standar deviasi yaitu 70,851.

2. Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak

Variabel kepuasan pasien memiliki 5 aspek penilaian yang dijabarkan dalam 10 butir pertanyaan. Jawaban responden lebih rinci disajikan pada tabel 4.7 berikut ini.

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pasien
di Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak RSUD SMC Tahun 2023

No	Pernyataan Kepuasan Pasien	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Tidak setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	
		F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Perilaku interpersonal													
1	Saya merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda	1	0,5	9	4,2	56	26,4	144	67,9	2	0,9	212	100
2	Saya menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi kurang cekatan	3	1,4	67	31,6	17	8,0	121	57,1	4	1,9	212	100
Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme													
1	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat saya cemas	2	0,9	25	11,8	28	13,2	153	72,2	4	1,9	212	100
2	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes tes kesehatan yang saya jalani	1	0,5	10	4,7	28	13,2	169	79,7	4	1,9	212	100
Akses/Kenyamanan													
1	Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu	89	42,0	50	23,6	22	10,4	46	21,7	5	2,4	212	100
2	Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter	3	1,4	16	7,5	33	15,6	152	71,7	8	3,8	212	100
Keuangan/Aspek Finansial													
1	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit ini	0	0,0	13	6,1	35	16,5	154	72,6	10	4,7	212	100
2	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat	1	0,5	8	3,8	22	10,4	172	81,1	9	4,2	212	100
Lingkungan Fisik													
1	Saya tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah di rumah sakit ini	2	0,9	36	17,0	26	12,3	143	67,5	5	2,4	212	100
2	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya membosankan	12	5,7	60	28,3	35	16,5	104	49,1	1	0,5	212	100

Berdasarkan tabel 4.7 diatas didapatkan hasil dimensi kepuasan pasien yang masih rendah pada aspek kenyamanan dengan pertanyaan

mengenai kepastian lama waktu tunggu 42% atau 88 responden menyatakan sangat setuju dan 23,6% atau 50 responden menyatakan setuju dengan tidak adanya kepastian lama menunggu meskipun sudah mendaftar. Selain waktu tunggu, tingkat kepuasan pasien mengenai aspek lingkungan fisik juga masih rendah yaitu 60 responden (28,3%) merasa ruang tunggu rumah sakit membosankan dan 36 responden (17,0%) menyatakan setuju dengan kurangnya petunjuk arah di rumah sakit.

Tabel 4.8
Distribusi Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak RSUD SMC Tahun 2023

Variabel	Mean	Median	Min-Max	SD
Kepuasan Pasien	27,47	26,00	18-46	7,503

Berdasarkan tabel 4.8 diatas didapatkan hasil rata-rata kepuasan pasien yaitu 27,47 sedangkan nilai median 26,00. Nilai kepuasan terendah yaitu 18 dan tertinggi yaitu 46 dengan standar deviasi 7,503.

C. Analisis Bivariat

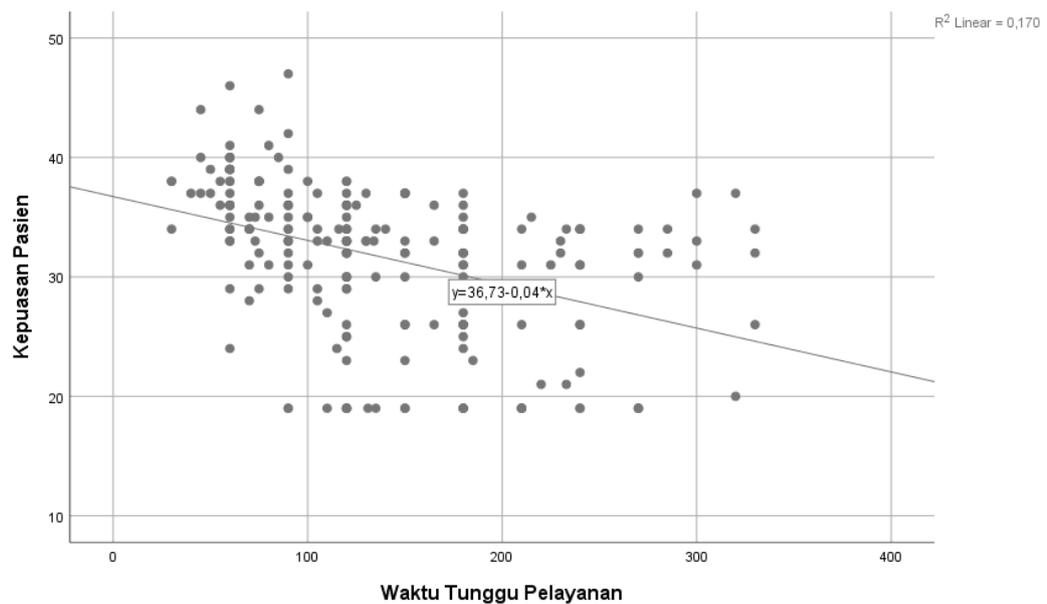
Tabel 4.9
Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak RSUD SMC Tahun 2023

Waktu Tunggu Pelayanan	Kepuasan Pasien	
	<i>R</i>	-0,510**
<i>p value</i>	0,000 (<i>p value</i> ≤ 0,05)	
<i>N</i>	212	

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada gambar 4.1 diketahui bahwa analisis *spearman rank* menunjukkan hasil uji statistik didapatkan nilai $p\ value = 0,000 \leq \alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima

yang artinya terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Anak RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya. Nilai koefisien korelasi yang didapatkan yaitu $-0,510^{**}$ artinya tingkat kekuatan korelasi/ hubungannya adalah hubungan yang kuat. Tanda negatif berarti bahwa semakin tinggi angka waktu tunggu (semakin lama waktu tunggu) maka semakin rendah kepuasan pasien.

Hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi bertanda negatif atau hubungan yang tidak searah dapat dilihat dari grafik *scatter plot* pada gambar 4.1 berikut ini.



Gambar 4.1 Grafik Scatter Plot Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Anak RSUD SMC