

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. HASIL PENELITIAN**

Perbandingan tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY dan rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul diteliti dengan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pasien yang diadaptasi menggunakan *Patient Satisfaction Quesioner* (PSQ) Marshal dan Hays (1994) yang telah dimodifikasi. Kuesioner penelitian yang digunakan, telah dilakukan validitas dan reliabilitas pada 30 pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Mantrijeron dimulai pada bulan february sampai bulan maret.

Pengambilan sampel dimulai pada bulan maret sampai bulan mei. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden dari RSGMP UMY dan 100 responden dari Rumah Sakit PKU Bantul. Total responden sebanyak 200 sampel. Kuesioner yang disebar berhasil terkumpul sebanyak 100 (100%) dari masing-masing rumah sakit. Hasil dari data penelitian 200 sampel tersebut semua layak untuk dianalisis.

##### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas Pertanyaan Kuesioner Penelitian**

Uji validitas dan reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan tingkat kehandalan atau kesahihan alat ukur. Instrumen dikatakan reliabel apabila dapat dipercaya, konsisten dan stabil.

###### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengukur korelasi antara variabel atau item pertanyaan dengan

skor total variabel. Teknik korelasinya menggunakan korelasi *product moment-pearson* dengan koefisien minimal  $\geq 0,30$  (Singarimbun dan Efendi, 2006).

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa 21 butir pertanyaan kuesioner memiliki nilai koefisien  $\geq 0,30$ . Hanya pada butir pertanyaan nomor 10 yang nilai koefisien nya  $< 0,30$ , sehingga dapat disimpulkan butir-butir pertanyaan yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah 20 butir pertanyaan. Hasil uji validitas dapat dilihat pada lampiran.

b. Uji reliabilitas

Uji realibiliias dalam penelitian ini menggunakan rumus *koefisien alpha cronbach*. Dikatakan *reliabel* apabila nilai *koefisien alpha cronbach*  $\geq 0,60$  (Singarimbun dan Efendi, 2006). Hasil uji reliabelitas dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil uji reliabilitas item pertanyaan kuesioner

Jumlah item pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha</i>
21	0,871

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam beberapa hal yaitu : umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Adapun gambaran distribusi frekuensi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin			
Jenis Rumah Sakit	Laki-laki	perempuan	total
RSGMP UMY	29	71	100
RS PKU Bantul	31	69	100
TOTAL	60	140	200

Berdasarkan tabel di atas sebagian besar responden di RSGMP UMY adalah perempuan yaitu sebanyak 71 responden dan responden laki-laki sebanyak 29 responden. Demikian juga pada responden di RS PKU Muhammadiyah Bantul yaitu perempuan sebanyak 69 responden dan 31 responden adalah laki-laki.

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur Pasien	RSGMP UMY	Persen (%)	RS PKU Bantul	Persen (%)
15-20th	42	42%	11	11%
21-25th	52	52%	26	26%
26-30th	2	2%	25	25%
31-35th	2	2%	19	19%
36-40th	2	2%	19	19%
TOTAL	100	100%	100	100%

Berdasarkan tabel di atas sebagian besar responden di RSGMP UMY berumur 21-25 tahun yaitu sebanyak 52 responden (52%). Demikian juga

pada RS PKU Muhammadiyah Bantul sebagian responden berumur 21-25 tahun yaitu sebanyak 26 responden (26%).

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	RSGMP UMY	Persen (%)	RS PKU Bantul	Persen (%)
SMP	7	7%	3	3%
SMA	81	81%	45	45%
Sarjana	12	12%	52	52%
TOTAL	100	100%	100	100%

Berdasarkan tabel di atas sebagian besar responden di RSGMP UMY tingkat pendidikan terakhir adalah tamat SMA yaitu sebanyak 81 responden (81%). Sedangkan responden pada RS PKU Muhammadiyah Bantul sebagian besar adalah tamat perguruan tinggi atau sarjana yaitu sebanyak 52 responden (52%).

Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	RSGMP UMY	Persen (%)	RS PKU Bantul	Persen (%)
Mahasiswa/pelajar	78	78%	13	13%
Swasta	18	18%	61	61%
Pegawai negeri	2	2%	13	13%
Tidak bekerja	2	2%	13	13%
TOTAL	100	100%	100	100%

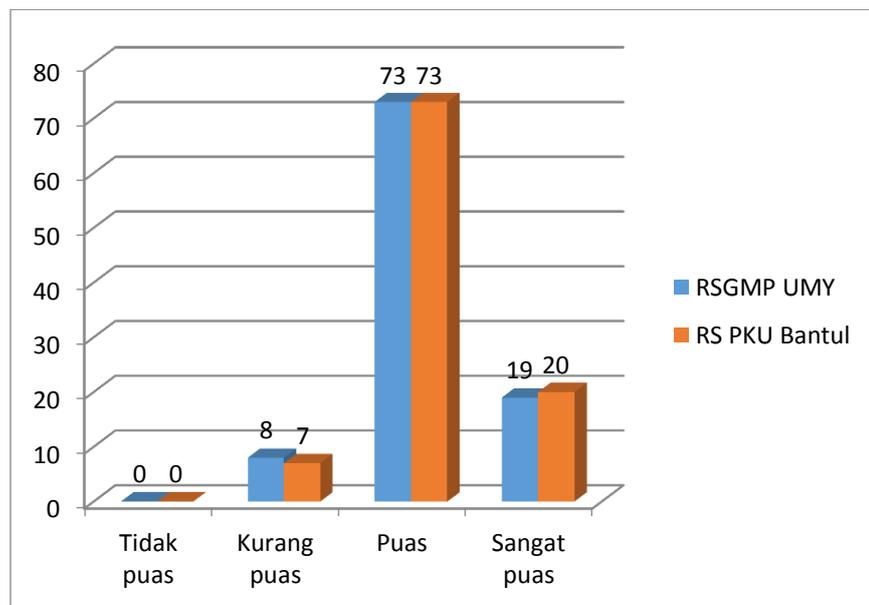
Berdasarkan tabel di atas sebagian besar responden di RSGMP UMY adalah mahasiswa/pelajar yaitu sebanyak 78 responden (78%). Sedangkan responden pada RS PKU Muhammadiyah Bantul sebagian besar adalah swasta yaitu sebanyak 61 responden (61%).

### C. Kepuasan Responden

Tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini dilihat dari tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY dan Rumah Sakit PKU Bantul berdasarkan dimensi tingkat kepuasan (*marketing mix*) yaitu *product* (produk), *price* (harga), *promotion* (promosi), *place* (distribusi), *people* (sumber daya manusia), *process* (proses), *physical evidance* (bukti fisik) dan kepuasan secara umum.

#### 1. Dimensi Kepuasan

##### a. *Product* (produk)



Grafik 1. Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap dimensi *product* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

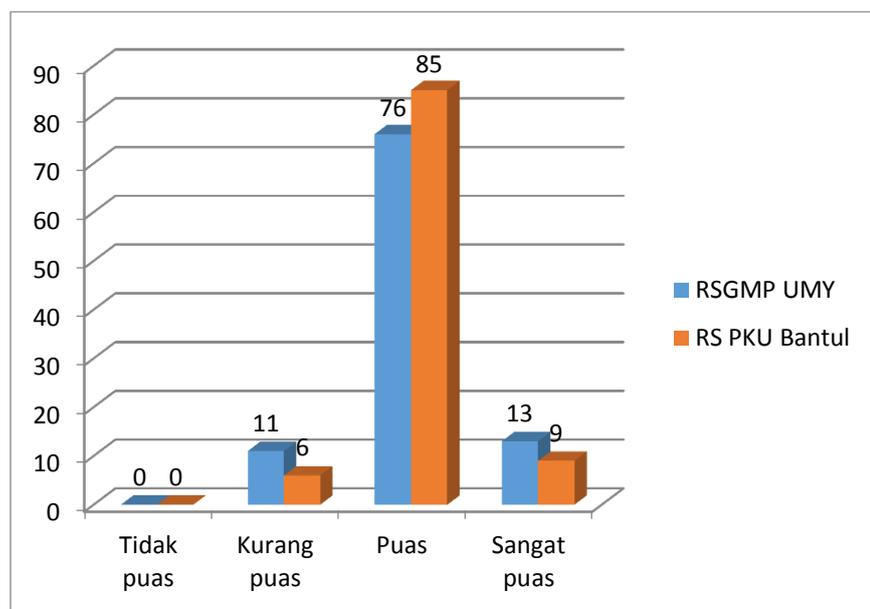
Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *product* (produk) pasien di RSGMP UMY sebanyak 8 responden menyatakan kurang puas, 73 responden menyatakan puas dan 19 responden menyatakan sangat puas. Sedangkan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul sebanyak 7 responden menyatakan kurang puas, 73 responden menyatakan puas dan 20 responden menyatakan sangat puas.

Tabel 6. Hasil Uji *Mann-Whitney Test* pada kepuasan responden terhadap *product* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Dimensi	Subjek Penelitian	N	Mean rank	sig
<i>Product</i> (produk)	RSGMP UMY	100	96,00	0,243
	RS PKU Bantul	100	105,00	

Berdasarkan uji statistik di atas nilai signifikansi p sebesar 0,243 atau  $>0,05$  menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan bermakna pada tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *product* (produk) di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

b. Harga (*price*)



Grafik 2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap dimensi *price* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *price* pasien di RSGMP UMY sebanyak 11 responden menyatakan kurang puas, 76 responden menyatakan puas dan 13 responden menyatakan sangat puas. Sedangkan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul sebanyak 6 responden menyatakan kurang puas, 85 responden menyatakan puas dan 9 responden menyatakan sangat puas.

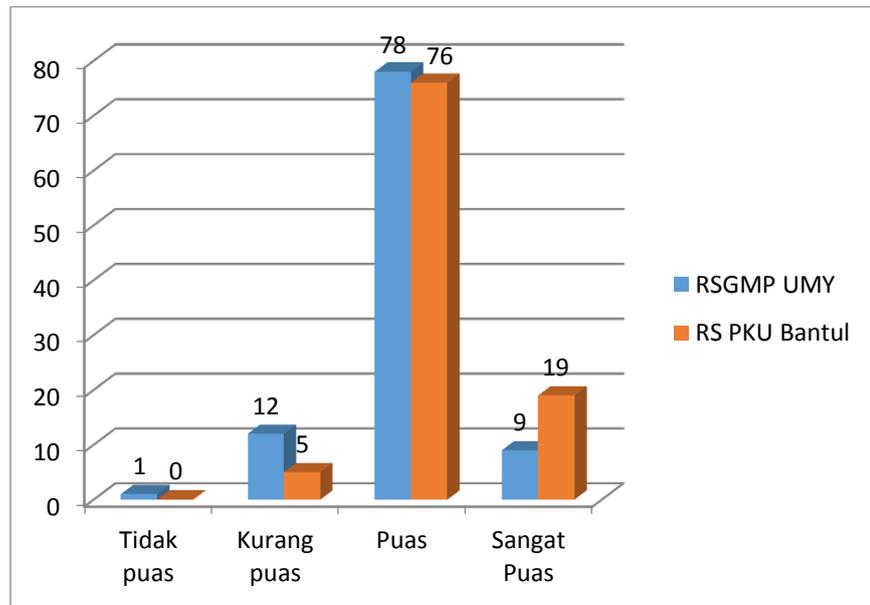
Tabel 7. Hasil uji *Mann-Whitney Test* pada kepuasan responden terhadap *price* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Dimensi	Subjek Penelitian	N	Mean rank	sig
<i>Price</i> (harga)	RSGMP UMY	100	103,49	0,423
	RS PKU Bantul	100	97,52	

Berdasarkan uji statistik di atas nilai signifikansi p sebesar 0,423 atau  $>0,05$  menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *price* (harga) di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

c. *Promotion* (promosi)

Grafik 3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap dimensi *promotion* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul.



Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *promotion* pasien di RSGMP UMY sebanyak 1 responden menyatakan tidak puas, 12 responden menyatakan kurang puas, 78 responden menyatakan puas dan 9 responden menyatakan sangat puas. Sedangkan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul sebanyak 5 responden menyatakan kurang puas, 76 responden menyatakan puas dan 19 responden menyatakan sangat puas.

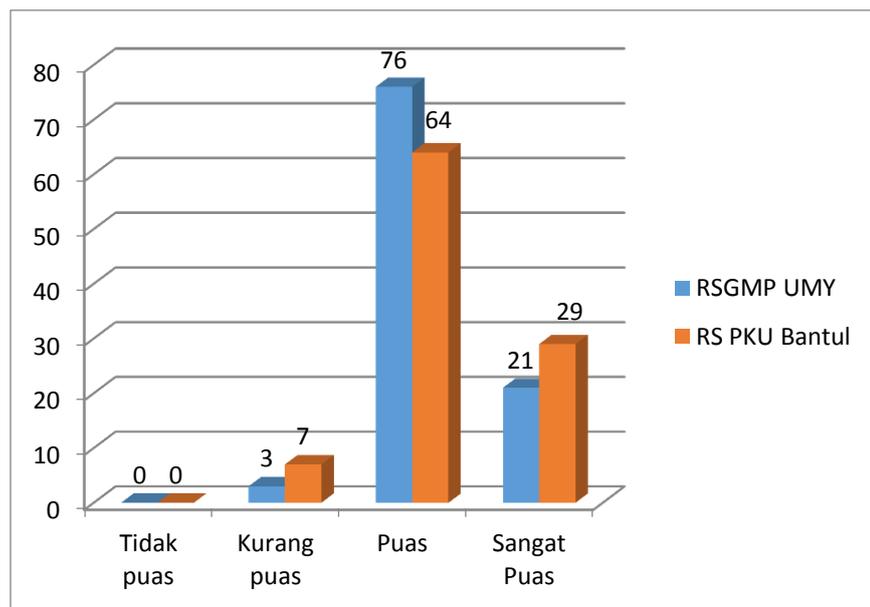
Tabel 8. Hasil uji *Mann-Whitney Test* pada kepuasan responden terhadap *promotion* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Dimensi	Subjek Penelitian	N	Mean rank	sig
<i>Promotion</i> (promosi)	RSGMP UMY	100	88,03	0,001
	RS PKU Bantul	100	112,98	

Berdasarkan uji statistik di atas nilai signifikasin p sebesar 0,001 atau  $<0,05$  menunjukkan bahwa terdapat perbedaan bermakna

pada tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *promotion* (promosi) di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

d. *Place* (distribusi)



Grafik 4. Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap dimensi *place* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

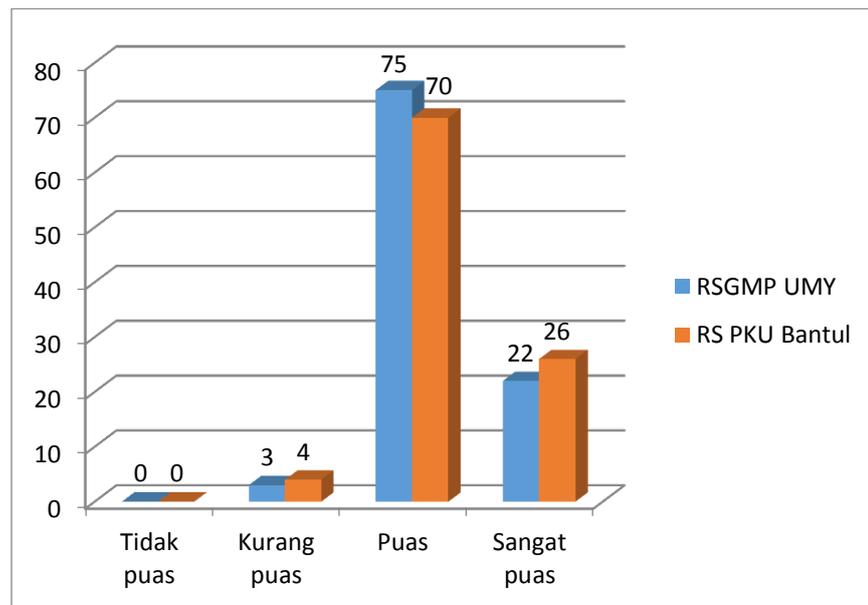
Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *place* pasien di RSGMP UMY sebanyak 3 responden menyatakan kurang puas, 76 responden menyatakan puas dan 21 responden menyatakan sangat puas. Sedangkan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul sebanyak 7 responden menyatakan kurang puas, 64 responden menyatakan puas dan 29 responden menyatakan sangat puas.

Tabel 9. Hasil Uji *Mann-whitney Test* pada kepuasan responden terhadap *place* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Dimensi	Subjek Penelitian	N	Mean rank	sig
<i>Place</i> (distribusi)	RSGMP UMY	100	101,90	0,717
	RS PKU Bantul	100	99,10	

Berdasarkan uji statistik di atas nilai signifikansi p sebesar 0,717 atau  $>0,05$  menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *place* (distribusi) di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

- e. *People* (sumber daya manusia)



Grafik 5. Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap dimensi *people* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *people* pasien di RSGMP UMY sebanyak 3 responden menyatakan kurang puas, 75 responden menyatakan puas dan 22 responden menyatakan sangat puas. Sedangkan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul sebanyak 4 responden menyatakan kurang puas, 70 responden menyatakan puas dan 26 responden menyatakan sangat puas.

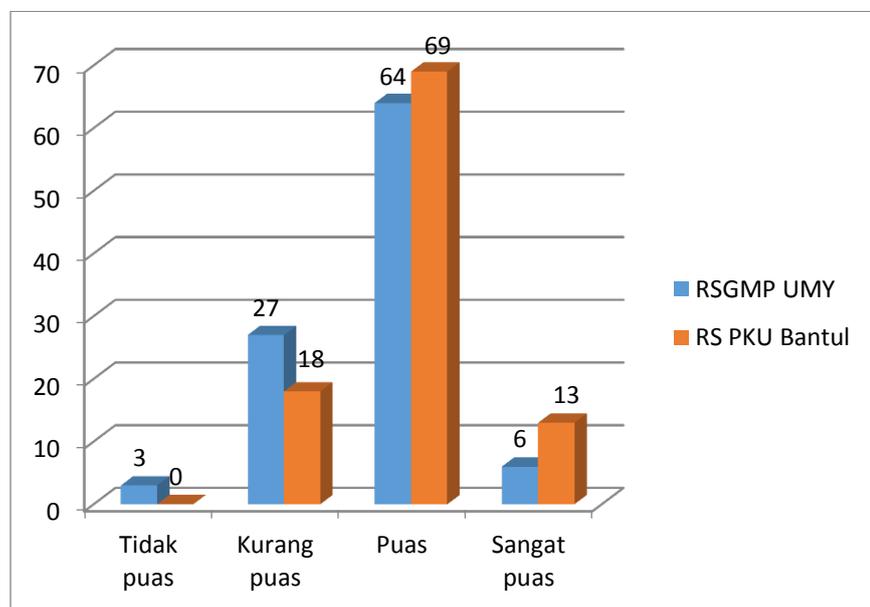
Tabel 10. Hasil uji *Mann-Whitney Test* pada kepuasan responden terhadap *people* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Dimensi	Subjek Penelitian	N	Mean rank	sig
<i>People</i> (sumber	RSGMP UMY	100	97,86	0,487
	RS PKU Bantul	100	103,14	

daya manusia)				
---------------	--	--	--	--

Berdasarkan uji statistik di atas nilai signifikansi  $p$  sebesar 0,487 atau  $>0,05$  menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *people* (sumber daya manusia) di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

f. *Process* (proses)



Grafik 6. Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap dimensi *process* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *process* pasien di RSGMP UMY sebanyak 3 menyatakan tidak puas, 27 responden menyatakan kurang puas, 64 responden menyatakan puas dan 6 responden menyatakan sangat puas. Sedangkan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul sebanyak 18 responden menyatakan kurang puas, 69 responden menyatakan puas dan 13 responden menyatakan sangat puas.

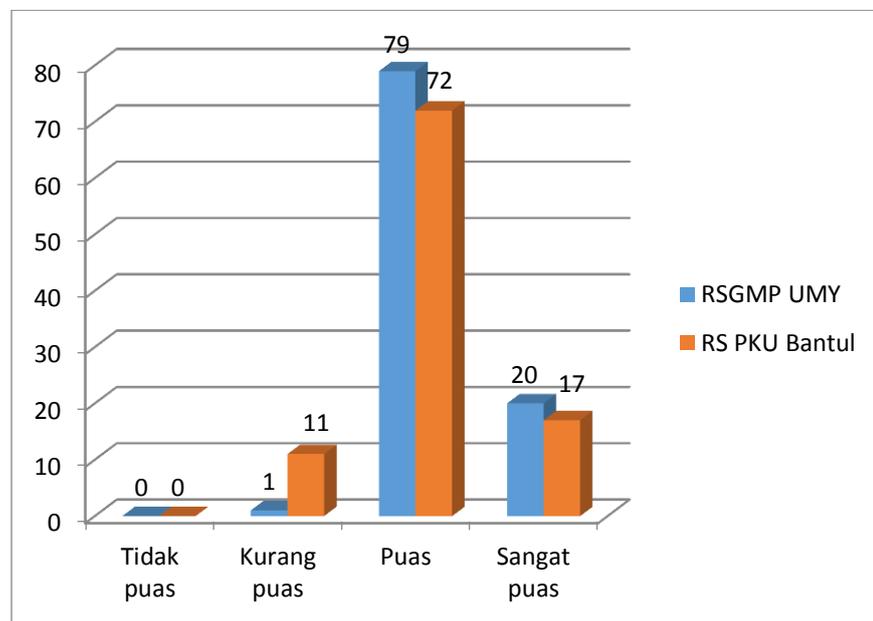
Tabel 11. Hasil uji *Mann-Whitney Test* pada kepuasan responden terhadap *process* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Dimensi	Subjek Penelitian	N	Mean rank	sig
<i>Process</i> (proses)	RSGMP UMY	100	92,52	0,046
	RS PKU Bantul	100	108,48	

Berdasarkan uji statistik di atas nilai signifikansi p sebesar 0,046 atau  $<0,05$  menunjukkan bahwa terdapat perbedaan bermakna pada tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *process* (proses) di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

g. *Physical Evidence* (bukti fisik)

Grafik 7. Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap dimensi

*Physical Evidence* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *physical evidence* pasien di RSGMP UMY sebanyak 1 responden menyatakan kurang puas, 79 responden menyatakan puas dan 20 responden menyatakan sangat puas. Sedangkan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul sebanyak 11 responden menyatakan kurang puas, 72 responden menyatakan puas dan 17 responden menyatakan sangat puas.

Tabel 12. Hasil Uji *Mann-whitney Test* pada kepuasan responden terhadap *Physical Evidence* di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

Dimensi	Subjek Penelitian	N	Mean rank	sig
---------	-------------------	---	-----------	-----

<i>Physical Evidance</i> (Bukti fisik)	RSGMP UMY	100	106.45	0,104
	RS PKU Bantul	100	94.55	

Berdasarkan uji statistik di atas nilai signifikansi p sebesar 0,104 atau  $>0,05$  menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *physical evidance* (bukti fisik) di RSGMP UMY dan RS Muhammadiyah PKU Bantul.

#### D. KEPUASAN SECARA UMUM

Tabel 13. Gambaran Kepuasan Secara Umum Berdasarkan Hasil Skor Rata-Rata dari Tujuh Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi kepuasan pasien	Skor rata-rata kuesioner tiap responden			
	RSGMP UMY	Prosentase (%)	RS PKU Bantul	Prosentase (%)
<i>Product</i>	3,09	14,64	3,15	14,72

<i>Price</i>	3,02	14,31	2,99	13,96
<i>promotion</i>	2,92	13,83	3,11	14,53
<i>Place</i>	3,02	14,31	2,98	13,93
<i>People</i>	3,18	15,06	3,22	15,05
<i>Process</i>	2,71	12,84	2,91	13,59
<i>Physical evidance</i>	3,17	15,02	3,04	14,22
Total	21,11	100	21,4	100

Dari hasil data di atas yang sudah didapatkan dalam penelitian ini, diketahui bahwa jumlah skor rata-rata kepuasan pasien terhadap dimensi kepuasan di RSGMP UMY adalah sebesar 21,11 dan di RS PKU Muhammadiyah Bantul adalah sebesar 21,4. Sedangkan untuk skor maksimal kepuasan pasien adalah 28. Maka dapat dilakukan perhitungan prosentase sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah skor rata – rata dimensi}}{\text{Jumlah total skor maksimal dimensi}} = \text{Prosentase tingkat kepuasan}$$

Hasil perhitungan :

Prosentase tingkat kepuasan di RSGMP UMY

$$\frac{21,11 \times 100\%}{28} = 75,41\%$$

Prosentase tingkat kepuasan di RS PKU Muhammadiyah Bantul

$$\frac{21,4 \times 100\%}{28} = 76,78\%$$

Mengacu pada Penilaian Acuan Penelitian (PAP) menurut Sugiono (2005), dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dengan prosentase 75,41% termasuk dalam kategori puas, sedangkan tingkat kepuasan pasien dengan prosentase 76,78% termasuk dalam kategori sangat puas.

Tabel 14. Hasil uji *Mann-Whitney Test* pada Responden Berdasarkan Kepuasan Secara Umum Pasien di RSGMP UMY dan RS PKU Bantul

	Subjek Penelitian	N	Mean rank	sig
Kepuasan Total	RSGMP UMY	100	96,52	0,329
	RS PKU Bantul	100	104,48	

Berdasarkan uji statistik di atas nilai signifikansi p sebesar 0,329 menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada kepuasan total pasien di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

## E. PEMBAHASAN

1. Perbandingan tingkat kepuasan terhadap dimensi *product* (produk)

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *product*. Hal ini disebabkan karena masing-masing rumah sakit memberikan produk/jasa yang memenuhi harapan dari pasien di rumah sakit tersebut. Mutu produk merupakan salah satu hasil kegiatan perusahaan yang dapat menentukan daya saingnya. Jadi mutu produk merupakan suatu indikator keberhasilan produk dalam bersaing di lingkungan pasarnya (Kotler 2000).

Pengertian produk adalah segala sesuatu untuk ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan (Kotler 2000). Dalam penelitian ini dimensi *product* diwujudkan dalam 3 pertanyaan mengenai produk/jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diterima oleh responden dari masing-masing rumah sakit.

Menurut Tjiptono (2000) menyatakan bahwa produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi, melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

## 2. Perbandingan tingkat kepuasan terhadap dimensi *price* (harga)

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *price*, hal ini disebabkan karena masing-masing rumah sakit telah memiliki standar pembayaran yang sesuai pada tiap-tiap perawatan yang

diberikan. Menurut Harjanto (2011) kebijakan mengenai harga sifatnya hanya sementara, berarti produsen harus mengikuti perkembangan harga di pasar dan harus mengetahui posisi perusahaan dalam situasi pasar secara keseluruhan.

*Price* (harga) merupakan unsur dalam *marketing mix* strategi yang mempengaruhi keputusan konsumen serta salah satu faktor yang mempengaruhi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan yang berfungsi menciptakan keunggulan komparatif bagi perusahaan. Dalam penelitian ini, dimensi *price* diwujudkan dalam 3 pertanyaan mengenai harga yang dibayarkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut oleh responden di tiap-tiap rumah sakit.

Pada dasarnya strategi kesamaan harga yang ditetapkan oleh suatu perusahaan untuk suatu produk yang dihasilkan atau dipasarkan atas strategi harga yang sama atau seragam untuk seluruh daerah atau segmen pasar yang dilayani (*single pricing*) dan strategi harga yang tidak seragam untuk beberapa daerah atau segmen pasar (*multi pricing*) (Suwarni, 2009). Swastha & Irawan (1993) mengemukakan bahwa harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk apabila mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan produk dan pelayanannya.

### 3. Perbandingan tingkat kepuasan terhadap dimensi *promotion* (promosi)

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *promotion*. Adanya perbedaan ini disebabkan karena di RS PKU Bantul lebih banyak media informasi yang memberikan informasi tentang berbagai pelayanan dan program rumah sakit, pesan-pesan kesehatan yang terkait dengan pencegahan penyakit, dan pesan-pesan yang terkait dengan proses penyembuhan dan pemulihan melalui poster-poster. Hal ini dapat dilihat pada lampiran

Menurut Swasta & Irawan (1993) berpendapat bahwa promosi adalah semua jenis kegiatan yang ditujukan untuk mendorong permintaan. Dalam penelitian ini dimensi *promotion* diwujudkan dalam 3 pertanyaan mengenai promosi yang dilakukan oleh tiap-tiap rumah sakit untuk mendorong terjadinya permintaan.

Promosi adalah arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran atau transaksi dalam pemasaran.

#### 4. Perbandingan tingkat kepuasan terhadap dimensi *place* (distribusi)

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *place*, hal ini disebabkan karena masing-masing rumah sakit tersedia dan mudah di akses oleh masyarakat. *Place* (distribusi) merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjadikan produk/jasa tersedia pada tempat dan waktu yang tepat, dengan kata lain bahwa *accessibility*

dan *availability* dari suatu produk/jasa sangatlah penting dalam pemasaran, sehingga konsumen dapat dengan mudah memperoleh jasa perusahaan.

*Place* berkaitan dengan kemudahan memperoleh produk di pasar dan tersedia saat konsumen mencarinya. Distribusi memperlihatkan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menjadikan produk atau jasa diperoleh dan tersedia bagi konsumen sasaran. Dalam penelitian ini dimensi *place* diwujudkan dalam 2 pertanyaan mengenai kegiatan yang dilakukan perusahaan agar produk/jasa diperoleh oleh konsumen sasaran.

5. Perbandingan tingkat kepuasan terhadap dimensi *people* (sumber daya manusia)

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *people*, hal ini disebabkan karena masing-masing rumah sakit telah memiliki dokter, perawat dan resepsionis yang telah kompeten di bidangnya masing-masing. Menurut Zeithaml dan Bitner (1996) *People* merupakan seluruh aktor yang memainkan bagian dari *service delivery* dan mempengaruhi persepsi pembeli.

*People* disini adalah karyawan penyedia jasa layanan maupun penjualan, atau orang-orang yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses layanan itu sendiri, diantaranya adalah para resepsionis, perawat dan dokter. Dalam penelitian ini dimensi *place*

diwujudkan dalam 3 pertanyaan mengenai *service delivery* yang dilakukan oleh aktor yang berperan dalam masing-masing rumah sakit.

6. Perbandingan tingkat kepuasan terhadap dimensi *process* (proses)

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *process*, hal ini dikarenakan masing-masing rumah sakit memiliki perbedaan dalam proses pendaftaran pasien oleh resepsionis, waktu tunggu yang dibutuhkan sebelum perawatan, dan dokter yang memberikan perawatan. *Process* merupakan prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas jasa diselenggarakan.

*Process* (proses) adalah kegiatan yang menunjukkan bagaimana pelayanan diberikan kepada konsumen selama melakukan pembelian barang/jasa. Pengelola rumah sakit menawarkan berbagai bentuk pelayanan yang bertujuan menarik konsumen seperti jasa konsultasi gratis, kartu anggota dan fasilitas yang berpengaruh pada image perusahaan. Dalam penelitian ini dimensi *process* diwujudkan dalam 3 pertanyaan mengenai proses pelayanan kesehatan pada tiap-tiap rumah sakit.

7. Perbandingan tingkat kepuasan terhadap dimensi *physical evidance* (bukti fisik)

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *physical evidance*, hal ini disebabkan karena masing-masing rumah sakit

telah memiliki fasilitas yang lengkap, interior dan eksterior atraktif yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi, ruang tunggu yang nyaman serta pada staf dan dokter yang berpenampilan bersih dan rapih. *Physical Evidance* (bukti fisik) merupakan tempat jasa dilakukan dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi serta komponen *tangible* yang memudahkan kinerja atau komunikasi jasa (Zeithaml dan Bitner 1996).

*Physical Evidance* (bukti fisik) adalah keadaan atau kondisi yang di dalamnya juga termasuk suasana rumah sakit yang merupakan tempat beroperasinya jasa layanan perawatan, karakteristik bukti fisik merupakan segi paling nampak dalam kaitannya dengan situasi. Yang dimaksud dengan situasi ini adalah situasi dan kondisi geografi dan lingkungan institusi, dekorasi, ruangan, suara, aroma, cahaya, cuaca, pelatakan dan layout yang nampak atau lingkungan yang penting sebagai obyek stimuli (Belk 1974 *cit* Assael 1992). Dalam penelitian ini dimensi *process* diwujudkan dalam 3 pertanyaan mengenai bukti fisik yang dapat dilihat atau dirasakan langsung oleh responden.

#### 8. Kepuasan secara Umum

Pada penelitian ini kepuasan secara umum diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap tiap-tiap dimensi yang diukur dalam penelitian ini yaitu *product* (produk), *price* (harga), *promotion* (promosi), *place* (distribusi), *people* (sumber daya manusia), *process* (proses), *physical evidance* (bukti fisik).

Berdasarkan data dari hasil penelitian, bahwa setiap dimensi kepuasan pasien dinilai memuaskan. Akumulasi dari hasil penelitian didapatkan bahwa prosentase kepuasan pasien yang menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP UMY adalah 75,41%, sedangkan prosentase kepuasan pasien yang menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RS PKU Muhammadiyah Bantul adalah 76,78%.

Nilai kepuasan total yang diperoleh dari pasien dibuat kategori berdasarkan nilai Penilaian Acuan Penelitian (PAP) menurut Sugiono (2005) dengan kategori:

- 1) Kurang puas : skor 25 – 50%
- 2) Puas : skor 51 – 75%
- 3) Sangat puas : skor 76 – 100%

Mengacu pada PAP tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY dengan prosentase sebesar 75,41% termasuk dalam kategori puas dan tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan prosentase sebesar 76,78% termasuk dalam kategori sangat puas.

Ada beberapa teori mengenai kepuasan. Teori yang menjelaskan apakah pasien sangat puas, puas, tidak puas adalah teori performansi harapan (*expectation-performance theory*), teori ini menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari harapan pasien tentang jasa dan performansi yang diterimanya. Jika jasa sesuai dengan harapannya ia akan puas, jika jasa kurang sesuai dengan yang diharap, ia akan merasa tidak puas.

Kepuasan atau ketidakpuasan pasien akan meningkat jika ada jarak yang lebar antara harapan dan kenyataan performansi pelayanan. Beberapa pasien cenderung memperkecil kesenjangan dan mereka akan berkurang rasa ketidakpuasannya (Purnomo, 2002).

Puas diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan dokter atau perawat), atau sangat cepat (untuk proses administrasi), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi (Utama, 2003).

Tabel. 16 Dimensi kepuasan pasien di rumah sakit

Dimensi	Kepuasan Pasien		
	RSGMP UMY	RS PKU Bantul	Signifikansi
<i>Product</i>	77,25%	78,75%	0,243
<i>Price</i>	75,50%	74,75%	0,423
<i>promotion</i>	73%	77,75%	0,001
<i>Place</i>	75,50%	74,50%	0,717
<i>People</i>	79,50%	80,50%	0,487
<i>Process</i>	67,75%	72,75%	0,046

<i>Physical evidance</i>	79,25%	76%	0,104
Kepuasan Total	75,41%	76,68%	0,329

Keterangan: nilai sig >0,05 menunjukkan tidak terdapat perbedaan bermakna

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa perbandingan tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *product* di RSGMP UMY adalah 77,25% dan di RS PKU Muhammadiyah Bantul 78,75%, jadi pada dimensi ini pasien merasa lebih puas terhadap *product* di RS PKU Muhammadiyah Bantul, tetapi tidak terdapat perbedaan bermakna pada kedua rumah sakit tersebut (nilai sig >0,05). Dilihat dari dimensi *price* tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY adalah 75,5% dan di RS PKU Muhammadiyah Bantul 74,75%, jadi pada dimensi *price* pasien merasa lebih puas di RSGMP UMY, tetapi tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada kedua rumah sakit tersebut (nilai sig >0,05). Sedangkan dilihat dari dimensi *promotion* tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY adalah 73% dan di RS PKU Muhammadiyah Bantul 77,75%, terdapat perbedaan bermakna pada kedua rumah sakit tersebut (nilai sig <0,05). Pada dimensi *promotion* pasien lebih merasa puas di RS PKU Muhammadiyah Bantul dan perbedaan tersebut bermakna. Pada dimensi *place* tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY adalah 75,5% dan RS PKU Muhammadiyah Bantul 74,5%, jadi pada dimensi ini pasien lebih merasa puas di RSGMP UMY, tetapi tidak terdapat perbedaan bermakna di kedua rumah sakit tersebut (nilai sig >0,05).

Tingkat kepuasan pasien dari dimensi *people* tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY adalah 79,5% dan di RS PKU Muhammadiyah Bantul 80,5%, jadi pada *people* pasien lebih merasa puas di RS PKU Muhammadiyah Bantul, tetapi tidak terdapat perbedaan bermakna pada kedua rumah sakit tersebut (nilai sig >0,05), sedangkan pada dimensi *process* tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY adalah 67,75% dan di RS PKU Muhammadiyah Bantul 72,75%, terdapat perbedaan yang bermakna (nilai sig <0,05), jadi pada dimensi ini pasien lebih merasa puas di RS PKU Muhammadiyah Bantul dan perbedaan tersebut bermakna. Dilihat dari dimensi terakhir yaitu *physical evidence* di RSGMP UMY adalah 79,25% dan di RS PKU Muhammadiyah Bantul 76%, jadi pada dimensi ini pasien lebih merasa puas terhadap *physical evidence* di RSGMP UMY, tetapi tidak terdapat perbedaan bermakna pada dimensi ini (nilai sig >0,05). Kepuasan pasien secara umum setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di RSGMP UMY adalah 75,41% dan di RS PKU Muhammadiyah Bantul 76,68% menunjukkan secara umum pasien lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan di RS PKU Muhammadiyah Bantul, tetapi tidak terdapat perbedaan yang bermakna (nilai sig >0,05).