

## BAB 5

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

#### 5.1 Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya yang terletak di Jl. Soekarno-Hatta kota Malang. Tempat penelitian dilakukan di gedung C lantai 2 pada poli gigi, pada 5 Departemen yaitu Konservasi, Bedah Mulut, Penyakit Mulut, Periodonsia dan Radiologi. Rata-rata jumlah kunjungan pasien di poli gigi per hari berjumlah 50 orang. Akses menuju Rumah Sakit pendidikan Universitas Brawijaya cukup mudah karena terletak di tepi jalan raya dan dilewati oleh kendaraan umum. Kebersihan dan kerapian di lingkungan Rumah Sakit Pendidikan Universitas sangat terjaga.

#### 5.2 Karakteristik Responden Penelitian

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga hari pada tanggal 8-10 Februari 2016. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 orang dengan karakteristik mencakup jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan departemen.

##### 5.2.1 Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian distribusi sampel berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Laki-laki	26	27,1 %
Perempuan	70	72,9 %
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100 %</b>

Dari tabel 5.1 menunjukkan bahwa distribusi sampel berdasarkan jenis kelamin yaitu sebanyak 26 orang (27,1%) sampel adalah laki-laki dan 70 orang (72,9%) sampel adalah perempuan.

### 5.2.2 Umur

Dari hasil penelitian distribusi sampel berdasarkan jenis Umur adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
18-20 Tahun	8	8.3
21-30 Tahun	50	52.1
31-40Tahun	15	15.6
>50Tahun	23	24.0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa distribusi sampel berdasarkan umur yaitu umur 18-20 tahun sebanyak 8 orang (8,3%), umur 21-30 tahun sebanyak 50 orang (52,1%), umur 31-40 tahun sebanyak 15 orang (15,6%), umur >50 tahun sebanyak 23 orang (24,0%).

### 5.2.3 Pendidikan Terakhir

Dari hasil penelitian distribusi sampel berdasarkan Pendidikan Terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SD	2	2.1
SMP	6	6.3
SMA	50	52.1
S1	38	39.6
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa distribusi sampel berdasarkan pendidikan terakhir yaitu lulus SD sebanyak 2 orang (2,1%), lulus SMP sebanyak 6 orang (6,3%), lulus SMA sebanyak 50 orang (52,1%) dan lulus Perguruan tinggi S1 sebanyak (39,6%).

#### 5.2.4 Departemen

Dari hasil penelitian distribusi sampel berdasarkan Departemen adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Departemen**

Departemen	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Bedah Mulut	19	19.8
Konservasi	40	41.7
Penyakit Mulut	2	2.1
Periodonsia	26	27.1
Radiologi	9	9.4
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa distribusi sampel berdasarkan departemen Bedah Mulut sebanyak 19 orang (19,8%), Konservasi sebanyak 40 orang (41,7%), Penyakit Mulut 2 orang (2,1%), Periodonsia sebanyak 26 orang (27,1%) dan Radiologi sebanyak 9 orang (9,4%).

### 5.2.5 Distribusi Mutu Pelayanan

Dari hasil penelitian, distribusi sampel berdasarkan Mutu Pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.5 Distribusi Karakteristik Sampel Berdasarkan Mutu Pelayanan**

Mutu Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Cukup Baik	4	4.2
Baik	35	36.5
Sangat Baik	57	59.4
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan sampel berdasarkan hasil penelitian adalah sebanyak 4 orang (4,2%) menyatakan cukup baik, sebanyak 35 orang (36,55) menyatakan Baik dan sebanyak 57 orang (59,4%) menyatakan sangat baik.

### 5.2.6 Distribusi Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian, distribusi sampel berdasarkan tingkat Kepuasan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.6 Distribusi Karakteristik Sampel Berdasarkan Kepuasan Pasien**

Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Cukup Puas	12	12.5
Puas	36	37.5
Sangat Puas	48	50.0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa distribusi Kepuasan Pasien berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan responden sebanyak 12 orang (12,5%) merasa cukup puas, sebanyak 36 orang (37,5%) merasa Puas dan sebanyak 48 orang (50%) merasa Sangat Puas.

### 5.2.7 Distribusi Silang Mutu Pelayanan dan Kepuasan pasien

**Tabel 5.7 Hasil Tabulasi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien rawat Jalan**

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan			Total
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Cukup Baik	n 3	1	0	4
	% 3.1%	1.0%	.0%	4.2%
Baik	n 8	18	7	33
	% 8.3%	18.8%	7.3%	34.4%
Sangat Baik	n 1	17	41	59
	% 1.0%	17.7%	42.7%	61.5%
Jumlah	n 12	36	48	96
	% 12.5%	37.5%	50%	100%

Pada tabel 5.7 dihubungkan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terlihat pada tabel tersebut bahwa pada sampel mutu pelayanan yang cukup baik sebanyak 3 orang (3,1%) responden merasa cukup puas, sebanyak 18 orang (18,8%) menyatakan pelayanan baik merasa puas dan sebanyak 41 orang (42,7%) menyatakan pelayanan sangat baik merasa sangat puas.

## 5.3 Analisis Data

### 5.3.1 Uji Normalitas Data

Sebelum menguji hasil data diatas, dilakukan uji normalitas terlebih dahulu. Uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan. Uji normalitas ini mengukur apakah data yang

dimiliki berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Apabila data berdistribusi normal maka menggunakan uji statistik parametrik, sedangkan apabila data berdistribusi tidak normal menggunakan uji statistik non parametrik. Penelitian ini menggunakan uji normalitas Kolmogorov – Smirnov, dan hasil uji normalitas sebagai berikut:

**Tabel 5.8. Tabel Keterangan Uji Normalitas Kolmogorov - Smirnov**

variabel	Signifikansi (p-value)	Keterangan	Kesimpulan
Mutu Pelayanan	0,075	$p > 0,05$	Normal
Kepuasan Pasien	0,067	$p > 0,05$	Normal

Untuk Variabel data Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di dapatkan  $H_0$  diterima karena nilai signifikansi p-value  $> \alpha = (0,05)$ . Dengan demikian data tentang Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien berdistribusi normal dan menggunakan uji parametrik maka dalam mengambil keputusan dan kesimpulan menggunakan uji korelasi *Pearson*.

### 5.3.2 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

**Tabel 5.9. Tabel Hasil Korelasi Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

**Correlations**

		mutupelayanan	kepuasan
mutupelayanan	Pearson Correlation	1	<b>.770**</b>
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
kepuasan	Pearson Correlation	<b>.770**</b>	1
	Sig. (2-tailed)	<b>.000</b>	
	N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan uji korelasi *Pearson* Menunjukkan signifikansi 0,000 kurang dari taraf signifikansi  $\alpha = (0,05)$  yang

mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya. Koefisien korelasi hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya sebesar  $r=0,770$ . Korelasi sebesar  $0,770$  termasuk dalam kategori Kuat. Tanda positif menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah hubungan yang searah, yaitu semakin besar nilai satu variabel semakin besar pula nilai variabel lainnya. Semakin besar skor Mutu Pelayanan maka artinya semakin besar tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya

