

BAB V

HASIL PENELITIAN

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan di tiga Puskesmas yaitu Puskesmas Ciptomulyo, Puskesmas Janti dan Puskesmas Kedungkandang. Puskesmas dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling* karena peneliti mengambil sampel Puskesmas yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu Puskesmas yang menyediakan layanan konseling TB dan terdapat konselor yang bersedia melakukan konseling. Sampel pasien diambil secara *random sampling* yaitu secara acak sesuai dengan pasien yang datang ke Puskesmas namun tetap memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan. Jumlah sampel pasien yang didapat adalah 60 orang yang dibagi ke dalam 2 kelompok yaitu kelompok kontrol (pelayanan konseling menggunakan media *checklist*) dan kelompok perlakuan (pelayanan konseling menggunakan aplikasi “TBCare (Paru)”), masing – masing sebanyak 30 pasien. Penelitian dilakukan selama kurang lebih 2 bulan.

Tabel 5.1 Jumlah Responden

Keterangan	Jumlah Responden
Puskesmas Ciptomulyo	20
Puskesmas Janti	26
Puskesmas Kedungkandang	14
Total	60

Berdasarkan penelitian ini diperoleh data mengenai karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, lama pengobatan tuberkulosis, dan hasil pertanyaan kuesioner.

5.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, pasien dibagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok kontrol (pasien TB paru yang mendapat konseling menggunakan media *checklist*) dan kelompok perlakuan (pasien TB paru yang mendapat konseling menggunakan aplikasi “TBCare (Paru”).

5.1.1 Profil Distribusi Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang didapat dari pasien tuberkulosis di tiga Puskesmas Kota Malang, diperoleh data jenis kelamin yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.2 Profil Distribusi Jenis Kelamin Pasien

Jenis Kelamin	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	17	56,67	16	53,33
Perempuan	13	43,33	14	46,67
Total	30	100	30	100

Berdasarkan penelitian, pada kelompok kontrol pasien yang menderita TB lebih banyak berjenis kelamin laki – laki yaitu sebesar 56,67% (17 orang) dan pada kelompok perlakuan pasien yang menderita TB juga lebih banyak berjenis kelamin laki – laki yaitu sebesar 53,33% (16 orang).

5.1.2 Profil Distribusi Usia Pasien

Berdasarkan data yang didapat dari pasien tuberkulosis di tiga Puskesmas Kota Malang, diperoleh data rentang usia yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.3 Profil Distribusi Usia Pasien

Usia	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
≤20	4	13,33	6	20
21-30	8	26,67	8	26,67
31-40	8	26,67	10	33,33
41-50	4	13,33	3	10
51-60	4	13,33	2	6,67
61-70	2	6,67	1	3,33
Total	30	100	30	100

Berdasarkan penelitian, pasien TB pada kelompok kontrol paling banyak berada pada rentang usia 21 – 30 tahun dan 31 – 40 tahun yaitu masing – masing sebesar 26,67% (8 orang) sementara pada kelompok perlakuan paling banyak berada pada rentang usia 31 – 40 tahun yaitu sebesar 33,33% (10 orang).

5.1.3 Profil Distribusi Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang didapat dari pasien tuberkulosis di tiga Puskesmas Kota Malang, diperoleh data pendidikan terakhir yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.4 Profil Distribusi Pendidikan Terakhir Pasien

Pendidikan	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak tamat SD	1	3,33	0	0
SD	4	13,33	2	6,67
SMP	8	26,67	3	10
SMA	14	46,67	11	36,67
Akademi/Sarjana	3	10	14	46,67
Total	30	100	30	100

Berdasarkan penelitian, pasien TB pada kelompok kontrol paling banyak memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 46,67% (14 orang) sementara pada kelompok perlakuan paling banyak adalah tingkat akademi/sarjana yaitu sebesar 46,67% (14 orang).

5.1.4 Profil Distribusi Pekerjaan Pasien

Berdasarkan data yang didapat dari pasien tuberkulosis di tiga Puskesmas Kota Malang, diperoleh data pekerjaan yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.5 Profil Distribusi Pekerjaan Pasien

Pekerjaan	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
PNS	0	0	2	6,67
Swasta	12	40	8	26,67
Wiraswasta	2	6,67	4	13,33
Mahasiswa	4	13,33	4	13,33
Siswa	1	3,33	1	3,33
Ibu Rumah Tangga	6	20	7	23,33
Tidak Bekerja	5	16,67	4	13,33
Total	30	100	30	100

Berdasarkan penelitian, pasien TB pada kelompok kontrol paling banyak memiliki pekerjaan sebagai swasta yaitu sebesar 40% (12 orang) sementara pada kelompok perlakuan juga paling banyak memiliki pekerjaan sebagai swasta yaitu sebesar 26,67% (8 orang).

5.1.5 Profil Lama Pengobatan Pasien

Berdasarkan data yang didapat dari pasien tuberkulosis di tiga Puskesmas Kota Malang, diperoleh data lama pengobatan yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.6 Profil Lama Pengobatan Pasien

Lama Pengobatan	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (%)	Persentase (%)	Frekuensi (%)	Persentase (%)
1-2 minggu	0	0	0	0
2-4 minggu	0	0	5	16,67
1-2 bulan	10	33,33	9	30
3-6 bulan	20	66,67	16	53,33
Total	30	100	30	100

Berdasarkan penelitian, pasien TB pada kelompok kontrol paling banyak memiliki lama pengobatan pada rentang 3 – 6 bulan yaitu sebesar 66,67% (20 orang) sementara pada kelompok perlakuan juga paling banyak memiliki lama pengobatan pada rentang 3 – 6 bulan yaitu 53,33% (16 orang).

5.2 Uji Validitas

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas menggunakan program SPSS IBM 20. Uji validitas dilakukan terhadap kuesioner yang terdiri dari 15 pertanyaan mengenai kepuasan pasien tuberkulosis terhadap pelayanan konseling. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai probabilitas korelasi [sig (2-tailed)] \leq taraf signifikan (α) sebesar 0,05.

Tabel 5.7 Uji Validitas

Pertanyaan	Nilai korelasi (sig.2-tailed)	Interpretasi
1	,000	Valid
2	,000	Valid
3	,000	Valid
4	,000	Valid
5	,000	Valid
6	,000	Valid
7	,000	Valid
8	,000	Valid
9	,000	Valid
10	,000	Valid
11	,000	Valid
12	,000	Valid
13	,000	Valid
14	,000	Valid
15	,000	Valid

Semua pertanyaan pada kuesioner dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai korelas yang memenuhi persyaratan nilai probabilitas korelasi [sig (2-tailed)] \leq taraf signifikan (α) sebesar 0,05.

5.3 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini dilakukan uji reliabilitas menggunakan program SPSS IBM 20. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach/alpha* yang didapat lebih besar dari koefisien alpha sebesar 0,6.

Tabel 5.8 Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Jumlah Pertanyaan
,9755	15

Berdasarkan hasil pada tabel maka dapat dinyatakan pertanyaan pada kuesioner sudah reliabel karena memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,9755 dan telah melebihi kriteria minimal yaitu 0,6.

5.4 Hasil Kuesioner

5.4.1 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol (Tanpa Aplikasi)

Berdasarkan data yang didapat dari 30 pasien TB kelompok kontrol di tiga Puskesmas Kota Malang diperoleh data hasil kuesioner tingkat kepuasan pasien yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:



Tabel 5.9 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien TB Kelompok Kontrol

No	Pernyataan	Sangat Setuju n, (%)	Setuju n, (%)	Tidak Setuju n, (%)	Sangat Tidak Setuju n, (%)
Tangibles (Sarana Fisik)					
1	Konseling dilakukan dengan menggunakan sarana/alat bantu yang menarik	0 (0)	0 (0)	18 (60)	12 (40)
2	Ruang konseling yang terlihat rapi dan bersih	2 (6,67)	27 (90)	1 (3,37)	0 (0)
3	Penampilan petugas yang rapi dan bersih	2 (6,67)	26 (86,67)	2 (6,67)	0 (0)
Reliability (Kehandalan)					
4	Petugas melakukan pelayanan secara teliti dengan waktu yang cukup	0 (0)	30 (100)	0 (0)	0 (0)
5	Petugas menjelaskan semua informasi yang dibutuhkan	0 (0)	27 (90)	3 (10)	0 (0)
6	Informasi yang diberikan oleh petugas jelas dan mudah dimengerti	0 (0)	28 (93,33)	2 (6,67)	0 (0)
Responsiveness (Daya Tanggap)					
7	Petugas tanggap terhadap masalah pasien	16 (53,33)	14 (46,67)	0 (0)	0 (0)
8	Petugas segera menjawab pertanyaan yang diberikan pasien	7 (23,33)	23 (76,67)	0 (0)	0 (0)
9	Petugas menerima dan melayani dengan baik	21 (70)	9 (30)	0 (0)	0 (0)
Assurance (Jaminan)					
10	Penampilan dan pengetahuan petugas meyakinkan	3 (10)	27 (90)	0 (0)	0 (0)
11	Petugas memberikan rasa aman untuk menjalani pengobatan setelah melakukan konseling	3 (10)	25 (83,33)	2 (6,67)	0 (0)
12	Petugas menjaga kerahasiaan mengenai informasi pasien	5 (16,67)	25 (83,33)	0 (0)	0 (0)
Empathy (Empati)					
13	Pelayanan petugas sopan dan ramah	20 (66,67)	10 (33,33)	0 (0)	0 (0)
14	Petugas bersabar dalam mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien	9 (30)	21 (70)	0 (0)	0 (0)
15	Petugas memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi atas masalah pasien	10 (33,33)	21 (66,67)	0 (0)	0 (0)

Berdasarkan hasil kuesioner pada kelompok kontrol, pada pernyataan nomor 1 yaitu mengenai penggunaan sarana/alat bantu konseling, pasien paling banyak menyatakan tidak setuju yaitu sebesar 60% (18 orang). Pada pernyataan nomor 2 yaitu mengenai kerapian dan kebersihan ruang konseling, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 90% (27 orang). Pada pernyataan nomor 3 mengenai kerapian dan kebersihan penampilan petugas, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 86,67% (26 orang).

Pada pernyataan nomor 4 mengenai waktu pelayanan yang diberikan petugas, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 100% (30 orang). Pada pernyataan nomor 5 mengenai petugas menjelaskan semua informasi yang dibutuhkan, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 90% (27 orang). Pada pernyataan nomor 6 mengenai kejelasan informasi yang diberikan petugas, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 93,33% (28 orang).

Pada pernyataan nomor 7 mengenai ketanggapan petugas terhadap masalah pasien, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 53,33% (16 orang). Pada pernyataan nomor 8 mengenai petugas segera menjawab pertanyaan yang diberikan pasien, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 76,67% (23 orang). Pada pernyataan nomor 9 mengenai petugas menerima dan melayani dengan baik, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 70% (21 orang).

Pada pernyataan nomor 10 mengenai penampilan dan pengetahuan petugas yang meyakinkan, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 90% (27 orang). Pada pernyataan nomor 11 mengenai petugas memberikan rasa aman untuk melakukan pengobatan setelah dilakukan

konseling, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 83,33% (25 orang). Pada pernyataan nomor 12 mengenai petugas menjaga kerahasiaan informasi pasien, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 83,33% (25 orang).

Pada pernyataan nomor 13 mengenai pelayanan petugas sopan dan ramah, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 66,67% (20 orang). Pada pernyataan nomor 14 mengenai petugas bersabar dalam mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 70% (21 orang). Pada pernyataan nomor 15 mengenai petugas memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi atas masalah pasien, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 66,67% (21 orang).

5.4.2 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Kelompok Perlakuan (Menggunakan Aplikasi)

Berdasarkan data yang didapat dari 30 pasien TB kelompok perlakuan di tiga Puskesmas Kota Malang diperoleh data hasil kuesioner tingkat kepuasan pasien yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.10 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien TB Kelompok Perlakuan

No	Pernyataan	Sangat Setuju n, (%)	Setuju n, (%)	Tidak Setuju n, (%)	Sangat Tidak Setuju n, (%)
Tangibles (Sarana Fisik)					
1	Konseling dilakukan dengan menggunakan sarana/alat bantu yang menarik	22 (73,33)	11 (36,67)	0 (0)	0 (0)
2	Ruang konseling yang terlihat rapi dan bersih	28 (93,3)	2 (6,67)	0 (0)	0 (0)
3	Penampilan petugas yang rapi dan bersih	28 (93,3)	2 (6,67)	0 (0)	0 (0)
Reliability (Kehandalan)					
4	Petugas melakukan pelayanan secara teliti dengan waktu yang cukup	17 (56,67)	9 (30)	4 (13,33)	0 (0)
5	Petugas menjelaskan semua informasi yang dibutuhkan	28 (93,3)	2 (6,67)	0 (0)	0 (0)
6	Informasi yang diberikan oleh petugas jelas dan mudah dimengerti	28 (93,3)	2 (6,67)	0 (0)	0 (0)
Responsiveness (Daya Tanggap)					
7	Petugas tanggap terhadap masalah pasien	18 (60)	12 (40)	0 (0)	0 (0)
8	Petugas segera menjawab pertanyaan yang diberikan pasien	25 (83,33)	5 (16,67)	0 (0)	0 (0)
9	Petugas menerima dan melayani dengan baik	26 (86,67)	4 (13,33)	0 (0)	0 (0)
Assurance (Jaminan)					
10	Penampilan dan pengetahuan petugas meyakinkan	27 (90)	3 (10)	0 (0)	0 (0)
11	Petugas memberikan rasa aman untuk menjalani pengobatan setelah melakukan konseling	23 (76,67)	7 (23,33)	2 (6,67)	0 (0)
12	Petugas menjaga kerahasiaan mengenai informasi pasien	22 (73,33)	8 (26,67)	0 (0)	0 (0)
Empathy (Empati)					
13	Pelayanan petugas sopan dan ramah	14 (46,67)	16 (53,33)	0 (0)	0 (0)
14	Petugas bersabar dalam mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien	14 (46,67)	16 (53,33)	0 (0)	0 (0)
15	Petugas memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi atas masalah pasien	16 (53,33)	14 (46,67)	0 (0)	0 (0)

Berdasarkan hasil kuesioner pada kelompok perlakuan, pada pernyataan nomor 1 yaitu mengenai penggunaan sarana/alat bantu konseling, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 73,33% (22 orang). Pada pernyataan nomor 2 yaitu mengenai kerapian dan kebersihan ruang konseling, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 93,3% (28 orang). Pada pernyataan nomor 3 mengenai kerapian dan kebersihan penampilan petugas, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 93,33% (28 orang).

Pada pernyataan nomor 4 mengenai waktu pelayanan yang diberikan petugas, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 56,67% (17 orang). Pada pernyataan nomor 5 mengenai petugas menjelaskan semua informasi yang dibutuhkan, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 93,33% (28 orang). Pada pernyataan nomor 6 mengenai kejelasan informasi yang diberikan petugas, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 93,33% (28 orang).

Pada pernyataan nomor 7 mengenai ketanggapan petugas terhadap masalah pasien, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 60% (18 orang). Pada pernyataan nomor 8 mengenai petugas segera menjawab pertanyaan yang diberikan pasien, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 83,33% (25 orang). Pada pernyataan nomor 9 mengenai petugas menerima dan melayani dengan baik, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 86,67% (26 orang).

Pada pernyataan nomor 10 mengenai penampilan dan pengetahuan petugas yang meyakinkan, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 90% (27 orang). Pada pernyataan nomor 11 mengenai petugas memberikan rasa aman untuk melakukan pengobatan setelah dilakukan

konseling, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 76,67% (23 orang). Pada pernyataan nomor 12 mengenai petugas menjaga kerahasiaan informasi pasien, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 73,33% (22 orang).

Pada pernyataan nomor 13 mengenai pelayanan petugas sopan dan ramah, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 53,33% (16 orang). Pada pernyataan nomor 14 mengenai petugas bersabar dalam mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien, pasien paling banyak menyatakan setuju yaitu sebesar 53,33% (16 orang). Pada pernyataan nomor 15 mengenai petugas memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi atas masalah pasien, pasien paling banyak menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 53,33% (16 orang).

5.4.3 Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh pasien TB maka dapat dilakukan pembagian kategori tingkat kepuasan dengan cara menghitung total skor jawaban kuesioner dibagi dengan total skor maksimal (60) kemudian dikali 100%. Hasil yang diperoleh dicocokkan dengan pembagian tingkat kepuasan yang dibuat oleh Umar (2005) yaitu tidak puas bila memiliki persentase 25 – 43,75%, kurang puas bila 43,76 – 62,50%, puas bila 62,51 – 81,25% dan sangat puas bila 81,26 – 100 %. Dilakukan perbandingan tingkat kepuasan pada kelompok kontrol dan kelompok perlakuan pada dimensi kepuasan secara keseluruhan serta pada masing-masing dimensi kepuasan

5.4.3.1 Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan

Berdasarkan data yang didapat dari penelitian di tiga Puskesmas Kota Malang diperoleh data hasil tingkat kepuasan pasien yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.11 Tingkat Kepuasan Pasien

Kategori	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	0	0	0	0
Puas	25	83,33	2	6,67
Sangat Puas	5	16,67	28	93,33

Berdasarkan penelitian, didapat hasil bahwa pada kelompok kontrol tingkat kepuasan puas merupakan kategori yang paling banyak yaitu sebesar 83,33 % (25 orang). Sedangkan pada kelompok perlakuan tingkat kepuasan sangat puas merupakan kategori yang paling banyak yaitu sebesar 93,33% (28 orang).

5.4.3.2 Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan

Berdasarkan Dimensi Sarana Fisik

Berdasarkan data yang didapat dari penelitian di tiga Puskesmas Kota Malang diperoleh data hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi sarana fisik yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.12 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Sarana Fisik

Kategori	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	11	36,67	0	0
Puas	19	63,33	2	6,67
Sangat Puas	0	0	28	93,33

Berdasarkan penelitian, didapat hasil bahwa pada kelompok kontrol kategori tingkat kepuasan dimensi sarana fisik yang paling besar adalah puas yaitu sebesar 63,33 % (19 orang). Sedangkan pada kelompok perlakuan kategori tingkat kepuasan dimensi sarana fisik yang paling besar adalah sangat puas yaitu sebesar 93,33% (28 orang).

5.4.3.3 Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan

Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Berdasarkan data yang didapat dari penelitian di tiga Puskesmas Kota Malang diperoleh data hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.13 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan

Kategori	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	0	0	0	0
Puas	30	100	6	20
Sangat Puas	0	0	24	80

Berdasarkan penelitian, didapat hasil bahwa pada kelompok kontrol kategori tingkat kepuasan dimensi kehandalan yang paling besar adalah puas yaitu sebesar 100% (30 orang). Sedangkan pada kelompok perlakuan kategori tingkat kepuasan dimensi kehandalan yang paling besar adalah sangat puas yaitu sebesar 80% (24 orang).

5.4.3.4 Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan

Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Berdasarkan data yang didapat dari penelitian di tiga Puskesmas Kota Malang diperoleh data hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.14 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Daya Tanggap

Kategori	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	0	0	0	0
Puas	15	50	5	16,67
Sangat Puas	15	50	25	83,33

Berdasarkan penelitian, didapat hasil bahwa pada kelompok kontrol kategori tingkat kepuasan dimensi daya tanggap adalah puas dan sangat puas yaitu masing-masing sebesar 50% (15 orang). Sedangkan pada kelompok perlakuan kategori tingkat kepuasan dimensi daya tanggap yang paling besar adalah sangat puas yaitu sebesar 83,33% (25 orang).

5.4.3.5 Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan

Berdasarkan Dimensi Jaminan

Berdasarkan data yang didapat dari penelitian di tiga Puskesmas Kota Malang diperoleh data hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.15 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan

Kategori	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	0	0	0	0
Puas	27	90	4	13,33
Sangat Puas	3	10	26	86,67

Berdasarkan penelitian, didapat hasil bahwa pada kelompok kontrol kategori tingkat kepuasan dimensi jaminan yang paling besar adalah puas yaitu sebesar 90% (27 orang). Sedangkan pada kelompok perlakuan kategori tingkat kepuasan dimensi daya tanggap yang paling besar adalah sangat puas yaitu sebesar 86,67 % (26 orang).

5.4.3.6 Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan

Berdasarkan Dimensi Empati

Berdasarkan data yang didapat dari penelitian di tiga Puskesmas Kota Malang diperoleh data hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.16 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Empati

Kategori	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	0	0	0	0
Puas	19	63	15	50
Sangat Puas	11	37	15	50

Berdasarkan penelitian, didapat hasil bahwa pada kelompok kontrol kategori tingkat kepuasan dimensi empati yang paling besar adalah puas yaitu sebesar 90% (27 orang). Sedangkan pada kelompok perlakuan kategori tingkat kepuasan dimensi empati yang paling besar adalah sangat puas yaitu sebesar 86,67 % (26 orang).

5.5 Hasil Analisis

5.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengukur apakah data kuesioner memiliki distribusi yang normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* karena jumlah sampel yang digunakan >50 responden. Uji normalitas memiliki hasil sebagai berikut:

Tabel 5.17 Hasil Uji Normalitas

No	Data	Bermakna	Keterangan
1	Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Dimensi Sarana Fisik	0,200 > 0,05	Data berdistribusi normal
2	Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Dimensi Kehandalan	0,200 > 0,05	Data berdistribusi normal
3	Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Dimensi Daya Tanggap	0,200 > 0,05	Data berdistribusi normal
4	Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Dimensi Jaminan	0,174 > 0,05	Data berdistribusi normal
5	Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Dimensi Empati	0,062 > 0,05	Data berdistribusi normal
Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Pada Semua Dimensi Kepuasan		0,200 > 0,05	Data berdistribusi normal

Data dikatakan berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Pada penelitian ini, kuesioner tingkat kepuasan kelompok kontrol dan perlakuan berdistribusi normal karena taraf signifikansinya lebih besar dari 0,05.

5.5.2 Uji Homogenitas

Sebelum dilakukan uji *Independent T-Test* untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan kelompok kontrol dan kelompok perlakuan, maka perlu dilakukan Uji Homogenitas terlebih dahulu. Uji Homogenitas memiliki hasil sebagai berikut:

Tabel 5.18 Hasil Uji Homogenitas

No	Data	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Dimensi Sarana Fisik	0,875	Data homogen
2	Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Dimensi Kehandalan	0,078	Data homogen
3	Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Dimensi Daya Tanggap	0,778	Data homogen
4	Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Dimensi Jaminan	0,468	Data homogen
5	Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Dimensi Empati	0,640	Data homogen
Kuesioner Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan Pada Semua Dimensi Kepuasan		0,420	Data homogen

Data dikatakan homogen jika memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Data pada penelitian ini dapat dikatakan homogen karena memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05.

5.5.3 Uji *Independent T-Test*

Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan kelompok kontrol dan kelompok perlakuan dan signifikansi perbedaannya, maka digunakan uji *independent t-test*. Uji *independent t-test* dilakukan pada skor kuesioner semua dimensi secara keseluruhan, dimensi sarana fisik, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati.

5.5.3.1 Uji *Independent T-Test* Pada Semua Dimensi Kepuasan

Dilakukan uji *independent t-test* untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan kelompok kontrol dan kelompok perlakuan, di mana hal ini untuk melihat tingkat perbedaan pada seluruh dimensi kepuasan. Uji *independent t-test* memiliki hasil sebagai berikut:

Tabel 5.19 Perbedaan Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan

Kelompok	Rata-rata	Selisih rata-rata	Nilai Signifikansi
Kontrol	46,53	9,43	0,000
Perlakuan	55,97		

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara kelompok kontrol dan kelompok perlakuan yang dapat dilihat dari adanya perbedaan rata-rata skor kuesioner pada kedua kelompok. Perbedaan ini dapat dikatakan signifikan karena memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05

5.5.3.2 Uji *Independent T-Test* berdasarkan Dimensi Sarana Fisik

Dilakukan uji *independent t-test* untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan kelompok kontrol dan kelompok perlakuan, di mana hal ini untuk

melihat tingkat perbedaan pada dimensi sarana fisik. Uji *independent t-test* memiliki hasil sebagai berikut:

Tabel 5.20 Perbedaan Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan berdasarkan Dimensi Sarana Fisik

Kelompok	Rata-rata	Selisih rata-rata	Nilai Signifikansi
Kontrol	7,63	3,87	0,000
Perlakuan	11,50		

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara kelompok kontrol dan kelompok perlakuan pada dimensi sarana fisik yang dapat dilihat dari adanya perbedaan rata-rata skor kuesioner pada kedua kelompok. Perbedaan ini dapat dikatakan signifikan karena memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05.

5.5.3.3 Uji *Independent T-Test* berdasarkan Dimensi Kehandalan

Dilakukan uji *independent t-test* untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan kelompok kontrol dan kelompok perlakuan, di mana hal ini untuk melihat tingkat perbedaan pada dimensi kehandalan. Uji *independent t-test* memiliki hasil sebagai berikut:

Tabel 5.21 Perbedaan Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan berdasarkan Dimensi Kehandalan

Kelompok	Rata-rata	Selisih rata-rata	Nilai Signifikansi
Kontrol	8,83	2,47	0,000
Perlakuan	11,30		

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara kelompok kontrol dan kelompok perlakuan pada dimensi kehandalan yang dapat dilihat dari adanya perbedaan rata-rata skor kuesioner

pada kedua kelompok. Perbedaan ini dapat dikatakan signifikan karena memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05.

5.5.3.4 Uji *Independent T-Test* berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Dilakukan uji *independent t-test* untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan kelompok kontrol dan kelompok perlakuan, di mana hal ini untuk melihat tingkat perbedaan pada dimensi daya tanggap. Uji *independent t-test* memiliki hasil sebagai berikut:

Tabel 5.22 Perbedaan Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Kelompok	Rata-rata	Selisih rata-rata	Nilai Signifikansi
Kontrol	10,47	0,83	0,002
Perlakuan	11,30		

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara kelompok kontrol dan kelompok perlakuan pada dimensi daya tanggap yang dapat dilihat dari adanya perbedaan rata-rata skor kuesioner pada kedua kelompok. Perbedaan ini dapat dikatakan signifikan karena memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05.

5.5.3.5 Uji *Independent T-Test* berdasarkan Dimensi Jaminan

Dilakukan uji *independent t-test* untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan kelompok kontrol dan kelompok perlakuan, di mana hal ini untuk melihat tingkat perbedaan pada dimensi jaminan. Uji *independent t-test* memiliki hasil sebagai berikut:

Tabel 5.23 Perbedaan Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan berdasarkan Dimensi Jaminan

Kelompok	Rata-rata	Selisih rata-rata	Nilai Signifikansi
Kontrol	9,30	2,10	0,000
Perlakuan	11,40		

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara kelompok kontrol dan kelompok perlakuan pada dimensi jaminan yang dapat dilihat dari adanya perbedaan rata-rata skor kuesioner pada kedua kelompok. Perbedaan ini dapat dikatakan signifikan karena memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05.

5.5.3.6 Uji *Independent T-Test* berdasarkan Dimensi Empati

Dilakukan uji *independent t-test* untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan kelompok kontrol dan kelompok perlakuan, di mana hal ini untuk melihat tingkat perbedaan pada dimensi empati. Uji *independent t-test* memiliki hasil sebagai berikut:

Tabel 5.24 Perbedaan Tingkat Kepuasan Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan berdasarkan Dimensi Empati

Kelompok	Rata-rata	Selisih rata-rata	Nilai Signifikansi
Kontrol	10,30	0,17	0,624
Perlakuan	10,47		

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara kelompok kontrol dan kelompok perlakuan pada dimensi empati yang dapat dilihat dari adanya perbedaan rata-rata skor kuesioner pada kedua kelompok. Namun perbedaan ini tidak signifikan karena memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05.

5.6 Hasil Kuesioner Konselor

Berdasarkan data yang didapat dari 3 konselor di tiga Puskesmas Kota Malang diperoleh data hasil kuesioner tingkat kepuasan konselor yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:



Tabel 5.25 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Konselor

No	Pernyataan	Sangat Setuju n, (%)	Setuju n, (%)	Tidak Setuju n, (%)	Sangat Tidak Setuju n, (%)
1	Saya merasa tampilan aplikasi komputer "TBCare (Paru)" ini menarik	2 (66,67)	1 (33,33)	0 (0)	0 (0)
2	Saya merasa bahasa yang digunakan pada aplikasi komputer "TBCare (Paru)" ini mudah dimengerti oleh pasien	3 (100)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
3	Saya merasa informasi yang diberikan melalui aplikasi komputer "TBCare (Paru)" ini lengkap yaitu meliputi definisi, gejala, penyebab, cara penularan, resiko penularan, pemeriksaan, obat dan kategori pengobatan, hasil pengobatan dan pemantauan penyakit tuberkulosis	3 (100)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
4	Saya merasa informasi yang diberikan melalui aplikasi komputer "TBCare (Paru)" ini dapat dipercaya	3 (100)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
5	Saya merasa aplikasi komputer "TBCare (Paru)" ini memberikan semua informasi yang pasien butuhkan	3 (100)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
6	Saya merasa aplikasi komputer "TBCare (Paru)" menambah pengetahuan pasien tentang tuberkulosis	3 (100)	0 (0)	0 (0)	0 (0)

Untuk pertanyaan nomor 7 mengenai kebermanfaatan penggunaan aplikasi "TBCare (Paru)" dalam pelayanan konseling, seluruh konselor menyatakan bahwa aplikasi "TBCare (Paru)" bermanfaat dalam pelayanan konseling. Untuk pertanyaan nomor 8 mengenai saran untuk perbaikan aplikasi, terdapat masukan untuk menambahkan materi lain dan memperbaiki penampilan agar lebih menarik.

5.6.1 Tingkat Kepuasan Konselor

Berdasarkan data yang didapat dari penelitian di tiga Puskesmas Kota Malang diperoleh data hasil tingkat kepuasan konselor yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.26 Tingkat Kepuasan Konselor

	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	0	0
Sangat Puas	3	100

