

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 30 responden. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum penelitian agar memperoleh item-item pertanyaan yang valid dan konsisten. Instrumen yang valid dan reliable merupakan syarat untuk mendapatkan data yang valid dan reliable.

#### 4.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 dengan nilai r table 0,361 untuk sampel 30 responden. Setiap item pertanyaan dikatakan valid jika r hitung > r tabel, sedangkan item pertanyaan tidak valid jika r hitung < r tabel.

##### a. Dimensi Reliability

Hasil validitas reliability dilihat pada tabel 4.1.

**Tabel 4. 1** Hasil Uji Validitas Reliability

No. Item	Koef. Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,838	0,361	Valid
2	0,874		Valid
3	0,855		Valid
4	0,878		Valid
5	0,763		Valid
6	0,821		Valid
7	0,752		Valid
8	0,788		Valid

Sumber: Data primer dengan uji statistik

### b. Dimensi Responsiveness

Hasil validitas responsiveness dilihat pada tabel 4.2.

**Tabel 4. 2** Hasil Uji Validitas Responsiveness

No. Item	Koef. Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,826	0,361	Valid
2	0,800		Valid
3	0,887		Valid
4	0,858		Valid
5	0,798		Valid
6	0,849		Valid
7	0,820		Valid
8	0,884		Valid

Sumber: Data primer dengan uji statistic

### c. Dimensi Assurance

Hasil validitas assurance dilihat pada tabel 4.3

**Tabel 4. 3** Hasil Uji Validitas Assurance

No. Item	Koef. Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,887	0,361	Valid
2	0,816		Valid
3	0,791		Valid
4	0,869		Valid
5	0,836		Valid
6	0,818		Valid
7	0,840		Valid
8	0,874		Valid

Sumber: Data primer dengan uji statistic

### d. Dimensi Empathy

Hasil validitas empathy dilihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4. 4** Hasil Uji Validitas Empathy

No. Item	Koef. Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,391	0,361	Valid
2	0,384		Valid
3	0,571		Valid
4	0,424		Valid
5	0,756		Valid
6	0,388		Valid
7	0,547		Valid
8	0,417		Valid

Sumber: Data primer dengan uji statistic

#### e. Dimensi Tangible

Hasil validitas tangible dilihat pada tabel 4.5

**Tabel 4. 5** Hasil Uji Validitas Tangible

No. Item	Koef. Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,544	0,361	Valid
2	0,682		Valid
3	0,558		Valid
4	0,727		Valid
5	0,515		Valid
6	0,767		Valid
7	0,768		Valid
8	0,609		Valid

Sumber: Data primer dengan uji statistik

Tabel 4.1 – 4.5 menunjukkan hasil validitas tiap pertanyaan pada dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *emphaty* dan dimensi *tangible* dengan r hitung > r table (r tabel = 0,361), maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid dan dapat digunakan untuk pengambilan data.

#### 4.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah. Suatu variable dikatakan reliable atau tidak, dapat digunakan uji *Alpha Cronbach's*.

**Tabel 4. 6** Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi kepuasan pelayanan	<i>Alpha Cronbach's</i>	Batasan	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,938	0,7	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,939		Reliabel
<i>Assurance</i>	0,921		Reliabel
<i>Empathy</i>	0,918		Reliabel
<i>Tangible</i>	0,772		Reliabel

Sumber: Data primer dengan uji statistic

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach's* pada masing-masing dimensi memiliki nilai  $> 0,7$  maka dapat disimpulkan tiap item pertanyaan dari 5 dimensi adalah reliable.

#### 4.2 Karakteristik Pasien

Responden penelitian ini diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang dengan menggunakan pasien peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS. Dalam penelitian ini mengambil 120 responden dengan karakteristik sosiodemografi dalam penelitian antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

**Tabel 4.7** Distribusi persebaran karakteristik responden n=120

No.	Karakteristik	N	Persentase
1.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	25	20,8%
	Perempuan	95	79,2%
2.	<b>Usia Responden</b>		
	12-16 Tahun	3	2.5%
	17-25 Tahun	14	11.7%
	26-35 Tahun	12	10.0%
	36-45 Tahun	18	15.0%
	46-55 Tahun	15	12.5%
3.	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	18	15.0%
	SMP	25	20.8%
	SMA	43	35.8%
	PT	34	28.3%
4.	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS	11	9.2%
	Pegawai Swasta	12	10.0%
	IRT	18	15.0%
	Wiraswasta	23	19.2%
5.	<b>Lainnya</b>	56	46.7%
	<b>BPJS</b>	114	95.0%
	<b>Non BPJS</b>	6	5.0%

Sumber: Data primer dengan uji statistic

Tabel 4.7 digunakan analisis deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis karakter setiap pasien yang selanjutnya dilakukan uji *spearman-rank*, yaitu untuk melihat ada tidaknya hubungan karakteristik sosiodemografi dengan kepuasan pelayanan pada pasien.

#### 1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 120 kuesioner responden didapatkan data yaitu (79.2%) perempuan dan (20.8%) laki-laki. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak dalam menggunakan pelayanan kesehatan dari pada pria karena perempuan lebih memperhatikan kesehatan (Liberty dkk, 2017).

#### 2. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia melalui kuesioner diketahui mayoritas usia responden 56-60 tahun memiliki persentase (48.3%) menggunakan layanan kefarmasian. Bertamahnya umur setiap orang bisa mempengaruhi masalah kesehatan, dimana terjadi kemunduran fungsi-fungsi organ pada usia lebih tua, sehingga lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda.

#### 3. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan SMA adalah tingkat pendidikan yang paling banyak menggunakan layanan kefarmasian yaitu memiliki persentase (35.8%) dan tingkat pendidikan SD berada pada urutan terakhir dari segi tingkat pendidikan dengan nilai (15.0%). Setiap orang yang memiliki tingkatan pendidikan akan mempengaruhi tingkah laku, di karenakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan yang di miliki serta mempunyai banyak informasi tentang berbagai hal, salah satu tentang kesehatan, sehingga semakin mudah menerima informasi yang diberikan.

#### 4. Pekerjaan

Berdasarkan hasil pengambilan data melalui kuesioner didapatkan hasil pekerjaan yang paling banyak menggunakan layanan kefarmasian dengan nilai persentase (46.7%) dengan jenis pekerjaan selain PNS, Pegawai Swasta, IRT dan Wiraswasta. Karakteristik pasien dengan pekerjaan berkaitan erat dengan

kehidupan sosial yang nantinya akan berpengaruh pada pemikiran seseorang tentang standar kepuasan tiap orang terhadap produk atau jasa. Hal tersebut sesuai dengan data demografi penduduk di Kabupaten Magelang, 65% dari total penduduk Kabupaten Magelang bermata pencaharian sebagai pegawai dan buruh, sedangkan selain itu merupakan petani dan pegawai.

#### 5. Golongan Pasien

Berdasarkan hasil pengambilan data melalui kuesioner didapatkan hasil persentase (95.0%) dengan golongan BPJS dan golongan Non BPJS dengan hasil persentase (5.0%) di lihat dari data tersebut dapat di lihat bahwa sebagian besar yang menggunakan jasa kesehatan atau yang menebus obat adalah golongan BPJS.

### 5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang di harapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang di terima.

Analisis tingkat kepuasan pasien bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang. Kepuasan pelanggan akan dapat memberikan manfaat dalam jangka panjang demi tercapainya pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pasien dalam hal ini digunakan metode servqual yang tercakup 5 dimensi di antaranya dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* berikut hasil penelitian dari 5 dimensi :

#### 1. Dimensi *Reliability*

*Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan instalasi farmasi adalah pemberian informasi obat oleh petugas instalasi farmasi. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang di janjikan, baik mengenai pengantaran, baik pemecahan masalah serta harga. Dimensi *Reliability* diukur dengan 8 item pertanyaan, hasil distribusi jawaban kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 7** Distribusi Jawaban pada Dimensi *Reliability* di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

No	Pertanyaan	Kepuasan (n=120)				
		Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Cukup Puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1	Apoteker memberikan informasi tentang nama obat	1	4	20	64	31
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	0	2	24	66	28
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	0	4	20	72	24
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum	1	8	34	66	11
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	1	18	35	57	9
6	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	4	10	43	52	11
7	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien	3	12	26	65	14
8	Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	2	1	21	66	30

Pada tabel 4.8 didapatkan secara keseluruhan penilaian kepuasan responden terhadap dimensi *reliability* dengan persentase skor akhir sebesar 75.44% nilai tersebut berada pada rentang tingkat kepuasan dengan tanggapan responden tertinggi yaitu kategori Puas terhadap dimensi *reliability* di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

## 2. Dimensi *Responsiveness*

*Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan apotek adalah kecepatan pelayanan obat dan kecepatan pelayanan kasir. Dimensi *Responsiveness* diukur dengan 8 item pertanyaan, hasil distribusi jawaban kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 8** Distribusi Jawaban pada Dimensi *Responsiveness* di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

No	Pertanyaan	Kepuasan (n=120)				
		Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Cukup Puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	0	6	39	65	10
2	Prosedur penyampaian informasi obat jelas dan mudah dimengerti	0	2	24	80	14
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	1	5	28	75	11
4	Petugas farmasi mampu dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	0	4	31	73	12
5	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	1	5	28	75	11
6	Konter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	0	6	29	67	18
7	Petugas farmasi melayani pasien dengan fokus (tidak sambil mengerjakan pekerjaan yang lain)	0	9	30	68	13
8	Petugas farmasi selalu berada di ruangan farmasi untuk menanggapi keluhan pasien	1	5	29	72	13

Pada tabel 4.9 didapatkan secara keseluruhan penilaian kepuasan responden terhadap dimensi *responsiveness* dengan persentase skor akhir sebesar 75.21% nilai tersebut berada pada rentang tingkat kepuasan dengan tanggapan responden tertinggi yaitu kategori Puas terhadap dimensi *responsiveness* di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

### 3. Dimensi Assurance

*Assurance* (kepastian), yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat. Dimensi Assurance diukur dengan 8 item pertanyaan, hasil distribusi jawaban kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel dibawah ini:



**Tabel 4. 9** Distribusi Jawaban pada Dimensi *Assurance* di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

No	Pertanyaan	Kepuasan (n=120)				
		Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Cukup Puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1	Apoteker menyediakan obat – obatan dengan lengkap	0	2	31	69	18
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	0	2	29	69	20
3	Petugas farmasi dapat dipercaya	1	3	29	70	17
4	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	1	12	25	59	23
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	1	13	25	56	25
6	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	2	5	12	75	26
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	1	4	21	71	23
8	Petugas farmasi bersifat cekatan dan menghargai Pasien	2	4	30	63	21

Pada tabel 4.10 didapatkan secara keseluruhan penilaian kepuasan responden terhadap dimensi *assurance* dengan persentase skor akhir sebesar 77.02% nilai tersebut berada pada rentang tingkat kepuasan dengan tanggapan responden tertinggi yaitu kategori Puas terhadap dimensi *assurance* di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

#### 4. Dimensi *Emphaty*

*Emphaty* (empati), yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah keramahan petugas apotek. Dimensi *Emphaty* diukur dengan 8 item pertanyaan, hasil distribusi jawaban kepuasan pasien dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 4. 10** Distribusi Jawaban pada Dimensi *Emphaty* di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

No	Pertanyaan	Kepuasan (n=120)				
		Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Cukup Puas (3)	Puas (4)	Sangat Puas (5)
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	0	2	31	69	18
2	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien	0	2	29	69	20
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	1	3	29	70	17
4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	1	12	25	59	23
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	1	13	25	56	25
6	Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama	2	5	12	75	26
7	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terhadap pengobatan	1	4	21	71	23
8	Petugas farmasi bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti	2	4	30	63	21

Pada tabel 4.11 didapatkan secara keseluruhan penilaian kepuasan responden terhadap dimensi *emphaty* dengan persentase skor akhir sebesar 76.54% nilai tersebut berada pada rentang tingkat kepuasan dengan tanggapan responden tertinggi yaitu kategori Puas terhadap dimensi *emphaty* di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

### 5. Dimensi *Tangible*

*Tangibles* (bukti langsung), yaitu sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC, serta ketersediaan televisi. Dimensi *Tangibles* diukur dengan 8 item pertanyaan, hasil distribusi jawaban kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 11** Distribusi Jawaban pada Dimensi *Tangibles* di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

No	Pertanyaan	Kepuasan (n=120)				
		Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Cukup Puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	0	0	20	74	26
2	Tempat duduk di farmasi mencukupi	2	15	32	52	19
3	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	1	4	31	59	25
4	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	0	18	37	54	11
5	Instalasi farmasi menyediakan buku, koran atau majalah untuk membaca pada saat menunggu obat	7	26	33	49	5
6	Instalasi farmasi memiliki ruangan yang bersih	1	10	37	57	15
7	Instalasi farmasi memiliki konter untuk berkonsultasi obat	5	8	23	71	13
8	Instalasi farmasi memiliki nomor urut untuk mengantri resep	4	1	27	65	23

Pada tabel 4.12 didapatkan secara keseluruhan penilaian kepuasan responden terhadap dimensi *tangibles* dengan persentase skor akhir sebesar 73.19% nilai tersebut berada pada rentang tingkat kepuasan dengan tanggapan responden tertinggi yaitu kategori Puas terhadap dimensi *tangibles* di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

#### **5.4 Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Kepuasan dengan Menggunakan Uji Kendall Tau dan Uji Spearman Rank**

Uji *Kendall Tau* dan uji *spearman rank* digunakan untuk menganalisis hubungan karakteristik sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

**Tabel 4. 12** Uji *Kendall Tau* dan Uji *Spearman Rank* Karakteristik Sosiodemografi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

Varriabel Terikat	Variabel Bebas	Uji	Hasil	Interpretasi
Kepuasan	Jenis kelamin	Kendal Tau	0,000	Berhubungan
	Usia responden	Sperman Rank	0,004	Berhubungan
	Pendidikan responden	Sperman Rank	0,001	Berhubungan
	Pekerjaan	Kendal Tau	0,040	Berhubungan
	Golongan Pasien	Kendal Tau	0,592	Tidak Berhubungan

Karakteristik demografi memiliki hubungan jika signifikansi atau  $p \text{ value} < \alpha$  (0,05) dan dikatakan tidak memiliki hubungan jika signifikansi atau  $p \text{ value} > \alpha$  (0,05).

1. Hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh nilai  $p = 0,000$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Merryani, 2014) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien. Jenis kelamin laki-laki cenderung lebih cuek terhadap pandangan jasa yang diberikan dibandingkan dengan perempuan melihat penampilan secara lebih detail.

2. Hubungan usia responden dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh nilai  $p = 0,004$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara usia responden dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

(Asep, 2009) didapatkan hasil yang dilakukan pada kelompok usia  $\leq 30$  tahun 63,2% menyatakan puas, dari hal tersebut disimpulkan bahwa usia produktif lebih banyak menuntut serta berharap terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Hubungan pendidikan responden dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh nilai  $p = 0,001$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pendidikan responden dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anita, 2019) yang menyatakan kepuasan pasien pada kelima dimensi terhadap responden yang berpendidikan rendah merasa puas paling tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arif, 2012) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada pendidikan yang rendah lebih menerima pelayanan apa adanya karena ketidaktahuannya, sedangkan pada pendidikan tinggi lebih banyak merasa tidak puas karena pengetahuannya mempengaruhi tuntutan terhadap kualitas pelayanan sehingga semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi pula permintaan akan kepuasan yang diharapkan.

4. Hubungan pekerjaan responden dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh nilai  $p = 0,040$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan responden dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang. Artinya responden dengan jenis pekerjaan yang berbeda cenderung memiliki tingkat kepuasan yang berbeda saat menerima pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asep (2009) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pekerjaan responden dengan tingkat kepuasan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $p = 0,015$ . Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika

memeng tidak merasa puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja.

5. Hubungan golongan responden dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh nilai  $p = 0,592$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara golongan responden dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang. Di lihat dari golongan pasien tidak ada hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan.