

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui sikap pasien di RSUD Kebumen, maka dilakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh dari responden. Penelitian tentang sikap pasien ini bertujuan untuk mengetahui sikap dan apakah ada perbedaan sikap pasien di RSUD Kebumen.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode kuisioner. Setelah diperoleh data-data yang diperlukan maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data dalam penelitian mengenai sikap pasien di RSUD Kebumen dengan menggunakan metode analisis yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik. Tahap-tahap dalam analisis adalah sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif merupakan analisis yang didasarkan paada hasil jawaban yang diperoleh dari responden, dimana responden menjawab pertanyaan terhadap kriteria-kriteria yang diajukan oleh penulis yang terangkum dalam daftar pertanyaan. Kemudian data yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan, selanjutnya dihitung prosentasenya.
2. Analisis statistik dengan metode statistik regresi berganda , koefisien determinan, fishbein, Kruskal-Wallis untuk membuktikan ada atau tidaknya perbedaan sikap responden terhadap masing-masing atribuut berdasarkan karakteristik responden yaitu: gender, tingkat usia, pekerjaan, pendapatan dan model fishbein yang digunakan untuk mengetahui sikap

pasien di RSUD Kebumen. Analisis ini diperoleh melalui tingkat kepercayaan dan tingkat keyakinan responden terhadap masing-masing atribut yang diteliti paada RSUD Kebumen.

#### 4.1.Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Bagian ini menunjukkan proporsi karakteristik responden berdasarkan gender sseperti yang akan dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Gender	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	55	55%
Perempuan	44	45%

Sumber data: data primer (kuisisioner)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa dari 100 orang responden yang mengisi kuisisioner ternyata mayoritas adalah bergender laki-laki yaitu sebesar 55 responden atau sebanyak 55%. Sedangkan yang paling sedikit adalah bergender perempuan yaitu sebesar 45 orang responden atau sebanyak 45%.

#### 4.2.Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 menggambarkan tentang karakteristik responden berdasarkan usia pasien di RSUD Kebumen yang dapat dilihat pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Prosentase
< 20 tahun	14	14%
20 – 35 tahun	38	38%
> 35 tahun	48	48%

Sumber data: data primer (kuisisioner)

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, dapat dilihat bahwa dari 100 orang responden yang mengisi kuisisioner mayoritas adalah pasien dengan umur 35 tahun ke atas yaitu sebanyak 48 orang atau 48%. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden dengan usia kurang dari 20 tahun yaitu sebanyak 14 orang pasien atau 14%.

#### 4.3.Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Di bawah ini akan dibahas mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pegawai Negeri/TNI/POLRI	13	13%
Pegawai Swasta/Wiraswasta	55	55%
Ibu/Bapak RT/Pensiunan	25	25%
Mahasiswa/Pelajar	7	7%

Sumber data: data primer (kuisisioner)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, maka dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden yang mengisi kuisisioner mayoritas adalah pasien dengan jenis pekerjaan pegawai negeri/wiraswasta yaitu sebanyak 55 orang atau 55%. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden dengan jenis pekerjaan mahasiswa/pelajar yaitu sebanyak 7 orang atau 7%.

#### 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Bagian ini menunjukkan proporsi karakteristik responden berdasarkan gender seperti yang akan dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah	Prosentase
< Rp 1.000.000,00	71	71%
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	27	27%
> 2.000.000	2	2%

Sumber data: data primer (kuisisioner)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, maka dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden yang mengisi kuisisioner mayoritas adalah pasien dengan pendapatan sebesar kurang dari Rp 1.000.000 yaitu sebanyak 71 orang atau 71%. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden dengan pendapatan sebesar lebih dari Rp 2.000.000 yaitu sebanyak 2 orang atau 2%.

#### 4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

##### 4.5.1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini dilakukan dengan analisis korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total untuk seluruh butir pertanyaan dalam kuisisioner. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi ( $r_{xy}$ ) masing-masing skor dengan nilai  $r$  tabel pada alpha 5% dan  $n = 100$ . Jika nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari nilai  $r$  tabel maka butir tersebut adalah valid. Dan jika nilai  $r_{xy}$  lebih kecil dari

nilai  $r$  tabel maka butir tersebut adalah tidak valid harus digugurkan dari kuisisioner.

Tabel 4.5  
Hasil Uji Validitas Data

Atribut	Variabel keyakinan			Variabel evaluasi		
	$r_{xy}$	$r$ tabel	keterangan	$r_{xy}$	$r$ tabel	keterangan
1. Harga	0,618	0,1965	Valid	0,493	0,1965	Valid
2. Adminstrasi	0,695	0,1965	Valid	0,635	0,1965	Valid
3. Perawat ramah	0,663	0,1965	Valid	0,613	0,1965	Valid
4. Dokter ramah	0,693	0,1965	Valid	0,686	0,1965	Valid
5. Parkir	0,707	0,1965	Valid	0,518	0,1965	Valid
6. Suasana	0,621	0,1965	Valid	0,671	0,1965	Valid
7. Perawat cekatan	0,674	0,1965	Valid	0,711	0,1965	Valid
8. Dokter cekatan	0,678	0,1965	Valid	0,709	0,1965	Valid
9. Fasilitas	0,765	0,1965	Valid	0,750	0,1965	Valid
10. Dokter handal	0,698	0,1965	Valid	0,674	0,1965	Valid
11. Perawat handal	0,677	0,1965	Valid	0,732	0,1965	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas maka dapat diketahui bahwa untuk seluruh butir pertanyaan untuk variabel keyakinan dan evaluasi, yang terdapat dalam kuisisioner mempunyai nilai korelasi yang cukup tinggi dan nilainya lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Sehingga seluruh butir dalam kuisisioner dinyatakan valid dan tidak ada pertanyaan yang digugurkan.

#### 4.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kehandalan (reliabel) atribut dari variabel suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode alpha cronbach untuk masing-masing variabel dalam kuisisioner. Kemudian dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel pada alpha 5% dan jumlah data ( $n$ ) 100.

Jika nilai koefisien alpha kurang dari nilai r tabel maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel. Dan jika nilai koefisien alpha lebih besar dari nilai r tabel maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 4.6  
Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Koefisien alpha	r tabel	Keterangan
Keyakinan	0,8820	0,1965	Reliabel
Evaluasi	0,8533	0,1965	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas maka dapat diketahui bahwa seluruh variabel mempunyai nilai koefisien alpha lebih besar dari nilai r tabel. Dengan demikian maka variabel keyakinan, dan evaluasi dalam kuisioner dinyatakan reliabel (andal).

#### 4.6. Analisis Fishbein

Analisis fishbein merupakan model analisis multi atribut yang mengemukakan bahwa sikap responden terhadap obyek tertentu didasarkan pada tingkat kepercayaan bahwa obyek yang diteliti memiliki atribut yang memberi bobot evaluasi kemudian dianalisis. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis fishbein adalah sbb:

##### 4.6.1. Menurut bobot keyakinan

Untuk menentukan bobot keyakinan maka langkah yang ditempuh adalah menghitung jumlah jawaban atas pertanyaan yang diberikan berdasarkan tingkat keyakinan. Dari hasil jawaban di atas masing-masing

atribut selanjutnya dikalikan dengan skor masing-masing atribut dengan ketentuan:

STY = 1

TY = 2

Y = 3

SY = 4

Untuk menentukan rata-rata skor keyakinan pada masing-masing atribut maka dapat dilakukan dengan membagi total dari hasil perkalian dengan jumlah responden dan jumlah butir pertanyaan pada masing-masing atribut. Bagian ini menunjukkan rata-rata skor keyakinan seperti yang dilihat pada Tabel 4.7

Tabel 4.7  
Rata-rata Skor bi

Atribut	Rata-rata skor bi
1. Harga	3,11
2. Adminstrasi	3,24
3. Perawat ramah	3,21
4. Dokter ramah	3,28
5. Parkir	3,00
6. Suasana	3,13
7. Perawat cekatan	3,22
8. Dokter cekatan	3,29
9. Fasilitas	3,06
10. Dokter handal	3,30
11. Perawat handal	3,19

Sumber: data primer dari kuisioner

Berdasarkan Tabel 4.7. rata-rata skor keyakinan responden memberikan keyakinan tertinggi pada atribut dokter handal selanjutnya diikuti oleh atribut dokter cekatan, dokter ramah, administrasi, perawat cekatan, perawat ramah, perawat handal, suasana, harga, fasilitas dan parkir.

#### 4.6.2. Menentukan skor evaluasi

Untuk menentukan skor evaluasi maka langkah yang ditempuh adalah menghitung jumlah jawaban atas pertanyaan yang diberikan berdasarkan evaluasi. Dari hasil jawaban atas masing-masing atribut selanjutnya dikalikan dengan skor masing-masing atribut. Dengan ketentuan:

STP = 1

TP = 2

P = 3

SP = 4

Untuk menentukan rata-rata skor evaluasi pada masing-masing atribut maka dapat dilakukan dengan membagi total dari hasil perkalian dengan jumlah responden dan jumlah butir pertanyaan pada masing-masing atribut. Hasil dari rata-rata evaluasi akan ditunjukkan pada Tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4.8  
Rata-rata Skor ei

Atribut	Rata-rata skor ei
1. Harga	3,61
2. Adminstrasi	3,77
3. Perawat ramah	3,73
4. Dokter ramah	3,78
5. Parkir	3,36
6. Suasana	3,68
7. Perawat cekatan	3,78
8. Dokter cekatan	3,72
9. Fasilitas	3,72
10. Dokter handal	3,69
11. Perawat handal	3,61

Sumber: data primer dari kuisioner

Berdasarkan Tabel 4.8 rata-rata skor evaluasi responden memberikan penilaian tertinggi pada atribut dokter ramah dan perawat cekatan yang

selanjutnya diikuti oleh atribut administrasi, perawat ramah, dokter cekatan, fasilitas, dokter handal, suasana, harga, perawat handal serta parkir.

#### 4.6.3. Menentukan skala sikap konsumen ( $A_o$ )

Setelah dilakukan perhitungan skor keyakinan ( $b_i$ ) dan skor evaluasi ( $e_i$ ) maka dapat dihitung besarnya indeks sikap pasien pada masing-masing atribut. Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan indeks sikap pasien adalah:

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i.e_i$$

Dengan rumus diatas maka dapat ditampilkan hasil perkalian antara skor keyakinan ( $b_i$ ) dengan skor evaluasi ( $e_i$ ). Di bawah ini akan ditampilkan rata-rata Indeks sikap pasien yang akan digambarkan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9  
Indeks Sikap Pasien

Atribut	Sikap ( $A_o$ )
1. Harga	11,23
2. Adminstrasi	12,24
3. Perawat ramah	12,01
4. Dokter ramah	12,40
5. Parkir	10,08
6. Suasana	11,57
7. Perawat cekatan	12,19
8. Dokter cekatan	12,23
9. Fasilitas	11,41
10. Dokter handal	12,19
11. Perawat handal	11,51
Jumlah	129,06

Sumber: data primer yang diolah

Untuk mengetahui skala sikap dengan berpedoman skala terendah dan tertinggi maka dapat disusun batas-batas kategori sbb:

Skor terendah :  $1 \times 1 \times 11 = 11$

Skor tertinggi :  $4 \times 4 \times 11 = 176$

Dimana:

4 : skor tertinggi jawaban responden

1 : skor terendah jawaban responden

11 : banyaknya atribut

Besarnya interval

$$\text{Interval} = \frac{176 - 11}{5} = 33$$

Batas-batas skala sikap:

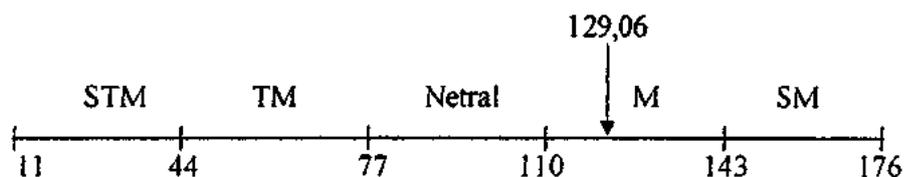
11 – 44 : sangat tidak mendukung

44 – 77 : tidak mendukung

77 – 110 : netral

110 – 143 : mendukung

143 – 176 : sangat mendukung



#### Skala sikap pasien

Berdasarkan Tabel 4.9 hasil perhitungan indeks sikap pasien di RSUD Kebumen dapat diketahui besarnya (Ao) adalah 129,06. Hal ini berarti sikap

pasien di RSUD Kebumen positif. Hal ini terlihat dari besarnya indeks sikap tersebut berada pada range antara 110 – 143 yang masuk dalam kategori mendukung. Sedangkan pasien terhadap atribut dokter yang ramah merupakan sikap yang paling tinggi dengan indeks sikap sebesar 12,40. Selanjutnya secara *ascending* diikuti oleh atribut dokter cekatan, administrasi, dokter handal, perawat cekatan, perawat ramah, perawat handal, suasana, fasilitas, harga dan parkir.

#### **4.7. Analisis Regresi Berganda**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang positif antara variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ ) yaitu evaluasi responden, keyakinan responden dengan variabel terikat ( $Y$ ) yaitu sikap konsumen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t dan Uji F. Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis apakah keyakinan atau evaluasi (secara parsial) berpengaruh positif terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen. Sedangkan uji F dilakukan untuk menguji hipotesis apakah keyakinan dan evaluasi (secara simultan/bersama-sama) berpengaruh positif terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen. Analisis regresi berganda dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 10. Hasil analisis regresi antara keyakinan dengan sikap, evaluasi dengan sikap dan regresi berganda antara keyakinan dan evaluasi terhadap sikap pasien ditampilkan dalam tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10  
Hasil Analisis Regresi Berganda

Atribut	Keyakinan		Evaluasi		Adjusted R <sup>2</sup>	Sig
	Koef	Sig	Koef	Sig		
Harga	3,770	0,0	-	-	0,689	0,0
	-	-	3,141	0,0	0,293	0,0
	3,756	0,0	3,113	0,0	0,986	0,0
Administrasi	4,028	0,0	-	-	0,804	0,0
	-	-	3,700	0,0	0,253	0,0
	3,856	0,0	3,151	0,0	0,994	0,0
Perawat ramah	4,141	0,0	-	-	0,773	0,0
	-	-	3,819	0,0	0,330	0,0
	3,846	0,0	3,109	0,0	0,994	0,0
Dokter ramah	3,904	0,0	-	-	0,746	0,0
	-	-	3,278	0,0	0,244	0,0
	3,891	0,0	3,245	0,0	0,995	0,0
Parkir	3,321	0,0	-	-	0,582	0,0
	-	-	3,093	0,0	0,385	0,0
	3,321	0,0	3,093	0,0	0,977	0,0
Suasana	4,007	0,0	-	-	0,803	0,0
	-	-	3,917	0,0	0,307	0,0
	3,713	0,0	3,037	0,0	0,990	0,0
Perawat cekatan	4,03	0,0	-	-	0,784	0,0
	-	-	3,565	0,0	0,262	0,0
	3,882	0,0	3,149	0,0	0,995	0,0
Dokter cekatan	3,691	0,0	-	-	0,714	0,0
	-	-	3,224	0,0	0,242	0,0
	3,752	0,0	3,373	0,0	0,989	0,0
Fasilitas	3,931	0,0	-	-	0,780	0,0
	-	-	3,496	0,0	0,278	0,0
	3,747	0,0	2,998	0,0	0,990	0,0
Dokter handal	3,861	0,0	-	-	0,692	0,0
	-	-	3,544	0,0	0,327	0,0
	3,755	0,0	3,335	0,0	0,990	0,0
Perawat handal	3,565	0,0	-	-	0,610	0,0
	-	-	3,286	0,0	0,350	0,0
	3,704	0,0	3,359	0,0	0,987	0,0

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai signifikan (probabilitas) yang dihasilkan dari analisis regresi adalah sebesar 0,00. Karena nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa keyakinan dan evaluasi pasien antar masing-masing atribut berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen. Peningkatan keyakinan dan evaluasi pasien antar masing-masing atribut yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit akan meningkatkan sikap pasien di RSUD Kebumen. Dan sebaliknya ketika keyakinan dan evaluasi pasien untuk masing-masing atribut yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit menurun maka sikap pasien di RSUD Kebumen akan mengalami penurunan.

Dari Tabel 4.10 juga dapat diketahui hasil analisis regresi sederhana antara keyakinan dengan sikap pasien dan antara evaluasi dengan sikap pasien mempunyai nilai koefisien yang bervariasi untuk masing-masing atribut. Nilai koefisien regresi antara keyakinan dengan sikap pasien yang paling tinggi terdapat pada atribut perawat yang ramah yaitu sebesar 4,141, sedangkan nilai koefisien yang paling rendah adalah atribut parkir yaitu sebesar 3,321. Nilai koefisien regresi antara evaluasi dengan sikap pasien yang tertinggi terdapat pada atribut suasana yaitu sebesar 3,917. Sedangkan nilai koefisien regresi evaluasi terendah terdapat pada atribut harga yaitu sebesar 3,141. Hasil analisis regresi berganda antara variabel keyakinan dan evaluasi dengan sikap pasien di RSUD Kebumen menunjukkan bahwa nilainya berbeda untuk masing-masing atribut. Keyakinan yang tertinggi terdapat pada atribut dokter ramah yaitu sebesar 3,891. Selanjutnya secara

*ascending* diikuti oleh atribut perawat cekatan, administrasi, perawat ramah, harga, dokter handal, dokter cekatan, faasilitas, parkir, suasana dan perawat yang handal. Sedangkan koefisien evaluasi tertinggi terdapat pada atribut dokter cekatan yaitu sebesar 3,373. Selanjutnya secara *ascending* diikuti oleh atribut perawat handal, dokter handal, dokter ramah, adminisitrasi, perawat cekatan, harga, perawat ramah, parkir, suasana dan fasilitas.

Nilai koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) antara keyakinan dengan sikap pasien bervariasi antara 0,582 – 0,804. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara individu keyakinan mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen. Pengaruh keyakinan terhadap sikap pasien terkuat terdapat pada atribut administrasi (*adjusted R<sup>2</sup>* = 0,804), sedangkan pengaruh keyakinan terendah terdapat pada atribut parkir (*adjusted R<sup>2</sup>* = 0,582).

Nilai koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) antara evaluasi dengan sikap pasien bervariasi antara 0,242 – 0,385. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara individu evaluasi mempunyai pengaruh yang tidak terlalu kuat terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen. Pengaruh evaluasi terhadap sikap pasien terkuat terdapat pada atribut parkir (*adjusted R<sup>2</sup>* = 0,385), sedangkan pengaruh evaluasi terendah terdapat pada atribut dokter cekatan (*adjusted R<sup>2</sup>* = 0,242). Berdasarkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) masing-masing variabel maka dapat diketahui bahwa secara umum keyakinan atribut yang ditawarkan pihak rumah sakit mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap sikap pasien dibandingkan dengan evaluasi. Secara umum

keyakinan mempunyai nilai koefisien determinasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai koefisien determinasi evaluasi.

Berdasarkan Tabel 4.10 maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) antara keyakinan dan evaluasi dengan sikap pasien di RSUD Kebumen bervariasi antara 0,977 - 0,995. Artinya bahwa variabel keyakinan dan evaluasi masing-masing atribut berpengaruh antara 97,7% - 99,5% terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh keyakinan dan evaluasi dengan sikap sangat kuat/besar. Nilai koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) terbesar terdapat pada atribut dokter ramah dan perawat cekatan. Selanjutnya secara *ascending* diikuti oleh atribut administrasi, perawat ramah, suasana, fasilitas, dokter handal, dokter cekatan, perawat handal, harga, dan parkir.

#### 4.8. Analisis Kruskal-Wallis

Teknik ini merupakan salah satu jenis perhitungan uji non parametrik yang digunakan untuk menentukan adanya perbedaan antara kelompok amatan. Data yang diamati diperbandingkan berdasarkan perbedaan rerata skala ordinal dari 2 kelompok atau lebih, sedang hasil yang diperoleh berupa nilai kai-kuadrat. Analisis Kruskal-Wallis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan sikap konsumen di RSUD Kebumen. Perbedaan ini didasarkan menurut umur, gender, pendapatan, pekerjaan.

#### 4.8.1 Sikap Responden Berdasarkan Gender

Hasil analisis rata-rata sikap berdasarkan gender dan hasil analisis Kruskal-Wallis ditampilkan dalam tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11  
Sikap Responden Menurut Gender

No	Atribut	Rata-rata		Sig
		Laki-laki	Perempuan	
1	Harga	11,40	11,02	0,562
2	Adminstrasi	12,27	12,20	0,773
3	Perawat ramah	12,25	11,71	0,287
4	Dokter ramah	12,45	12,33	0,799
5	Parkir	10,15	10,00	0,754
6	Suasana	11,67	11,44	0,657
7	Perawat cekatan	12,25	12,11	0,863
8	Dokter cekatan	12,47	11,93	0,379
9	Fasilitas	11,58	11,20	0,424
10	Dokter handal	11,98	12,44	0,437
11	Perawat handal	11,74	11,22	0,279

Sumber: data primer yang diolah

Dari seluruh atribut dalam Tabel 4.11 dapat diperoleh nilai rata-rata sikap pasien tertinggi laki-laki adalah terdapat pada atribut dokter yang ramah yaitu sebesar 12,45. Artinya atribut tersebut merupakan faktor utama bagi pasien laki-laki dalam hal memutuskan menjadi pasien di RSUD Kebumen. Sedangkan rata-rata sikap terendah laki-laki terdapat pada atribut parkir yaitu sebesar 10,15, artinya atribut tersebut merupakan faktor terakhir untuk menentukan menjadi pasien di RSUD Kebumen.

Rata-rata sikap perempuan tertinggi adalah terdapat pada atribut dokter yang handal yaitu sebesar 12,44. Artinya atribut tersebut merupakan faktor utama bagi pasien perempuan dalam hal memutuskan menjadi pasien di RSUD Kebumen. Sedangkan rata-rata sikap

perempuan terendah terdapat pada mendapatkan pelayanan perawat yang handal yaitu sebesar 10,00, artinya atribut tersebut merupakan faktor terakhir untuk menentukan menjadi pasien di RSUD Kebumen.

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa untuk uji Kruskal-Wallis untuk semua atribut yang diteliti diperoleh nilai signifikan atau probabilitas yang lebih besar dari 0,05, artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan sikap pasien di RSUD Kebumen berdasar gender.

#### 4.8.2 Sikap Responden Berdasarkan Usia

Rata-rata sikap pasien di RSUD Kebumen berdasarkan usia dan hasil analisis Kruskal-Wallis ditampilkan dalam Tabel 4.12 di bawah ini:

Tabel 4.12  
Sikap Responden Menurut Usia

No	Atribut	Rata-rata			Sig
		<20	20-35	>35	
1	Harga	11,78	12,00	10,45	0,141
2	Adminstrasi	13,57	12,68	11,79	0,264
3	Perawat ramah	11,71	12,44	11,75	0,229
4	Dokter ramah	12,28	12,86	12,06	0,397
5	Parkir	10,00	11,26	9,16	0,014
6	Suasana	10,85	12,21	11,27	0,327
7	Perawat cekatan	11,28	12,73	12,02	0,207
8	Dokter cekatan	12,21	13,21	11,45	0,024
9	Fasilitas	11,92	12,44	10,43	0,006
10	Dokter handal	12,35	12,81	11,64	0,183
11	Perawat handal	10,85	12,42	10,97	0,055

Sumber: data primer yang diolah

Dari seluruh atribut dalam Tabel 4.12 dapat diperoleh nilai rata-rata sikap pasien tertinggi untuk usia < 20 tahun adalah terdapat pada atribut administrasi yaitu sebesar 13,57. Artinya atribut tersebut

atribut administrasi yaitu sebesar 13,57. Artinya atribut tersebut merupakan faktor utama bagi pasien dengan umur < 20 tahun dalam hal memutuskan menjadi pasien di RSUD Kebumen. Sedangkan rata-rata sikap terendah pasien terdapat pada indikator parkir yaitu sebesar 10,00, artinya atribut tersebut merupakan faktor terakhir untuk menentukan menjadi pasien di RSUD Kebumen.

Rata-rata sikap pasien dengan usia antara 20 – 35 tahun tertinggi adalah terdapat pada atribut dokter yang cekatan yaitu sebesar 13,21. Artinya atribut tersebut merupakan faktor utama bagi pasien berusia antara 20 – 35 tahun dalam hal memutuskan menjadi pasien di RSUD Kebumen. Sedangkan rata-rata sikap pasien terendah untuk usia antara 20 – 35 tahun terdapat pada atribut parkir yaitu sebesar 11,26, artinya atribut tersebut merupakan faktor terakhir untuk menentukan menjadi pasien di RSUD Kebumen. Rata-rata sikap pasien dengan usia > 35 tahun tertinggi adalah dokter ramah yaitu sebesar 12,06 sedangkan rata-rata sikap terendah adalah parkir yaitu sebesar 9,16.

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa untuk uji Kruskal-Wallis untuk 8 atribut yang diteliti diperoleh nilai signifikan atau probabilitas yang lebih besar dari 0,05, artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan sikap pada 10 atribut tersebut berdasarkan usia. Sedangkan atribut parkir, dokter cekatan dan fasilitas mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa

terdapat perbedaan sikap pasien dalam atribut parkir, dokter cekatan dan fasilitas di RSUD Kebumen berdasarkan usia.

#### 4.8.3 Sikap Responden Berdasarkan Pekerjaan

Rata-rata sikap pasien di RSUD Kebumen berdasarkan usia dan hasil analisis Kruskal-Wallis ditampilkan dalam Tabel 4.13 di bawah ini:

Tabel 4.13  
Sikap Responden Menurut Pekerjaan

No	Atribut	Rata-rata				Sig
		Peg ngr/TNI/Polri	Peg swast/wr swasta	Ibu/Bpk RT/pensiun	Mhs/ Pelajar	
1	Harga	10,07	10,92	12,32	11,85	0,259
2	Adminstrasi	11,07	11,87	13,08	14,28	0,051
3	Perawat ramah	11,15	11,98	12,32	12,71	0,586
4	Dokter ramah	11,53	12,07	13,08	12,71	0,134
5	Parkir	10,15	9,74	10,16	12,28	0,275
6	Suasana	10,92	11,09	13,00	11,42	0,124
7	Perawat cekatan	11,92	12,01	12,56	12,71	0,783
8	Dokter cekatan	11,23	12,30	12,88	11,14	0,332
9	Fasilitas	11,30	11,29	11,48	12,28	0,818
10	Dokter handal	12,30	11,72	12,88	13,14	0,410
11	Perawat handal	11,07	11,49	11,28	13,28	0,390

Sumber: data primer yang diolah

Dari seluruh atribut dalam tabel 4.13 dapat diperoleh nilai rata-rata sikap pasien tertinggi untuk jenis pekerjaan pegawai negeri/TNI/POLRI adalah terdapat pada atribut dokter yang handal yaitu sebesar 12,30. Artinya atribut tersebut merupakan faktor utama bagi pasien dengan jenis pekerjaan pegawai negeri/TNI/POLRI dalam hal memutuskan menjadi pasien di RSUD Kebumen. Sedangkan rata-rata sikap pasien terdapat pada atribut harga yaitu sebesar 10,07, artinya atribut tersebut

merupakan faktor terakhir untuk menentukan menjadi pasien di RSUD Kebuneni.

Rata-rata sikap pasien dengan jenis pekerjaan pegawai swasta/wiraswasta tertinggi adalah terdapat pada atribut mendapat dokter yang cekatan yaitu sebesar 12,30. Artinya atribut tersebut merupakan faktor utama bagi pasien dengan jenis pekerjaan pegawai swasta/wiraswasta dalam hal memutuskan menjadi pasien di RSUD Kebumen. Sedangkan rata-rata sikap pasien terendah terdapat pada atribut parkir yaitu sebesar 9,74, artinya atribut tersebut merupakan faktor terakhir untuk menentukan menjadi pasien di RSUD Kebumen.

Rata-rata sikap pasien dengan jenis pekerjaan ibu/bapak RT/pensinan tertinggi adalah administratif yaitu sebesar 13,08 sedangkan rata-rata sikap terendah adalah parkir yaitu sebesar 10,16. Rata-rata sikap pasien dengan jenis pekerjaan mahasiswa/pelajar tertinggi adalah administrasi yaitu sebesar 14,28 sedangkan rata-rata sikap terendah adalah atribut dokter yang cekatan yaitu sebesar 11,14.

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa untuk uji Kruskal-Wallis untuk semua atribut yang diteliti diperoleh nilai signifikan atau probabilitas yang lebih besar dari 0,05, artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan sikap pasien di RSUD Kebumen berdasarkan jenis pekerjaan.

#### 4.8.4 Sikap Responden Berdasarkan Pendapatan

Rata-rata sikap pasien di RSUD Kebumen berdasarkan usia dan hasil analisis Kruskal-Wallis ditampilkan dalam Tabel 4.14 di bawah ini:

Tabel 4.14  
Sikap Responden Menurut Pendapatan

No	Atribut	Rata-rata			Sig
		< 1 juta	1 juta-2 juta	> 2 juta	
1	Harga	10,98	12,07	9,00	0,277
2	Adminstrasi	12,59	11,62	8,00	0,158
3	Perawat ramah	12,21	11,74	8,50	0,148
4	Dokter ramah	12,49	12,55	7,00	0,050
5	Parkir	10,25	9,85	7,00	0,237
6	Suasana	11,49	11,74	12,00	0,899
7	Perawat cekatan	12,45	11,51	12,00	0,403
8	Dokter cekatan	12,30	12,03	12,00	0,883
9	Fasilitas	11,14	11,77	16,00	0,084
10	Dokter handal	12,07	12,37	14,00	0,604
11	Perawat handal	11,85	10,85	8,00	0,183

Sumber: data primer yang diolah

Dari seluruh atribut dalam Tabel 4.14 dapat diperoleh nilai rata-rata sikap pasien tertinggi untuk tingkat pendapatan < 1 juta tertinggi adalah terdapat pada atribut dokter yang ramah yaitu sebesar 12,49. Artinya atribut tersebut merupakan faktor utama bagi pasien dengan tingkat pendapatan < 1 juta dalam hal memutuskan menjadi pasien di RSUD Kebumen. Sedangkan rata-rata sikap pasien terendah terdapat pada atribut parkir sebesar 10,25, artinya atribut tersebut merupakan faktor terakhir untuk menentukan menjadi pasien di RSUD Kebumen.

Rata-rata sikap pasien dengan tingkat pendapatan antara 1 – 2 juta tertinggi adalah terdapat pada atribut dokter handal yaitu sebesar 12,37. Artinya atribut tersebut merupakan faktor utama bagi pasien dengan

tingkat pendapatan antara 1 – 2 juta dalam hal memutuskan menjadi pasien di RSUD Kebumen. Sedangkan rata-rata sikap pasien terendah terdapat pada atribut parkir yaitu sebesar 9,85, artinya atribut tersebut merupakan faktor terakhir untuk menentukan menjadi pasien di RSUD Kebumen. Rata-rata sikap pasien dengan tingkat pendapatan > 2 juta tertinggi adalah atribut fasilitas sebesar 16,00 sedangkan rata-rata sikap pasien terendah adalah atribut dokter yang ramah dan parkir yaitu sebesar 7,00.

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa untuk uji Kruskal-Wallis untuk 10 atribut yang diteliti diperoleh nilai signifikan atau probabilitas yang lebih besar dari 0,05,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti tidak terdapat perbedaan sikap pasien di RSUD Kebumen berdasarkan tingkat pendapatan. Sedangkan untuk atribut dokter yang ramah diperoleh nilai signifikan sebesar 0,05, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan sikap pada atribut dokter yang ramah berdasarkan tingkat pendapatan pasien di RSUD Kebumen.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sikap pasien di RSUD Kebumen adalah positif. Sedangkan atribut yang dominan mempengaruhi sikap pasien adalah atribut dokter yang ramah, selanjutnya secara *ascending* diikuti oleh atribut dokter cekatan, administrasi, dokter handal, perawat cekatan, perawat ramah, perawat handal, suasana, fasilitas, harga dan parkir.
2. Dari hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa:
  - a. Terdapat pengaruh variabel keyakinan terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen. Dengan atribut yang tertinggi yaitu perawat yang ramah dan atribut terendah yaitu parkir.
  - b. Terdapat pengaruh variabel evaluasi terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen. Dengan atribut yang tertinggi yaitu suasana yang nyaman dan atribut terendah yaitu harga.
  - c. Terdapat pengaruh variabel evaluasi dan keyakinan terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen. Dengan atribut yang tertinggi yaitu dokter ramah dan perawat cekatan dan atribut terendah yaitu parkir.

3. Dari hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan gender tidak terdapat perbedaan sikap pasien terhadap atribut yang ditawarkan oleh RSUD Kebumen. Berdasarkan usia tidak terdapat perbedaan sikap pasien terhadap atribut yang ditawarkan oleh RSUD Kebumen. Berdasarkan pekerjaan tidak terdapat perbedaan sikap pasien terhadap atribut yang ditawarkan oleh RSUD Kebumen. Berdasarkan pendapatan tidak terdapat perbedaan sikap pasien terhadap atribut harga, administrasi, perawat ramah, parkir, suasana, perawat cekatan, dokter cekatan, fasilitas, dokter handal dan perawat handal yang ditawarkan oleh RSUD Kebumen, sedangkan untuk atribut dokter ramah terdapat perbedaan sikap pasien berdasarkan pendapatan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan kesimpulan sebagaimana yang telah dikemukakan di bagian muka, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis sikap fishbein diketahui bahwa sikap pasien di RSUD Kebumen adalah positif. Oleh karena itu pihak manajemen RSUD Kebumen perlu mempertahankan kualitas atribut-atribut yang ditawarkan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit antara lain dengan memberikan pelayanan dengan kualitas yang sama pada semua pasien tanpa membeda-bedakan usia, tingkat pendapatan, pekerjaan, dan gender.

2. Berdasarkan analisis regresi diketahui bahwa nilai  $R^2$  keyakinan lebih tinggi dari evaluasi oleh karena itu pihak RSUD Kebumen perlu mengevaluasi kembali fasilitas- fasilitas yang ditawarkan antara lain dengan cara meningkatkan kecekatan dokter, keramahan dokter.
3. Rata-rata sikap atribut parkir adalah yang paling rendah diantara 11 atribut lain yang ditawarkan oleh pihak RSUD Kebumen. Untuk meningkatkan sikap pasien maka pihak RSUD Kebumen perlu memperbaiki fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan tempat parkir antara lain memperluas area parkir dan menjamin keamanan tempat parkir. Sedangkan rata- rata atribut dokter ramah diantara 11 atribut lain yang ditawarkan oleh pihak RSUD Kebumen. . Untuk meningkatkan sikap pasien maka pihak RSUD Kebumen perlu mempertahankan cara pelayanan dokter yang ramah bahkan harus ditingkatkan antara lain dengan cara semua dokter harus bersikap ramah kepada semua pasien tanpa melihat kelas- kelas tertentu, selalu berkomunikasi dengan baik terhadap pasiennya.