

Pemaparan hasil penelitian ini dibagi atas dua, yakni deskripsi tentang karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis kelas dan sumber pembiayaan. Kedua, pemaparan gambaran umum variabel penelitian.

### 1. Karakteristik Responden

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di RS Islam Faisal Makassar Tahun 2019**

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>a. Umur (n= 95)</b>		
11 – 20 Tahun	14	14.7
21 – 30 Tahun	32	33.7
31 – 40 Tahun	24	25.3
41 – 50 Tahun	13	13.7
51 – 60 Tahun	7	7.4
>61 Tahun	5	5.2
<b>b. Pendidikan Terakhir (n= 95)</b>		
Tidak Tamat SD	2	2.1
Tamat SD	4	4.2
Tamat SMP	9	9.5
Tamat SMA	37	39
Perguruan Tinggi	43	45.2
<b>c. Jenis Kelamin (n= 95)</b>		
Laki-laki	23	24.2
Perempuan	72	75.8
<b>d. Pekerjaan (n= 95)</b>		
PNS/TNI/POLRI/BUMN/BUMD	8	8.4
Pegawai Swasta	4	4.3
Wiraswasta	22	23.1
IRT	28	29.5
Petani	3	3.2
Tidak Bekerja	30	31.5
<b>e. Jenis Kelas (n= 95)</b>		
Kelas 1	30	31.7
Kelas 2	20	21.0
Kelas 3	45	47.3
<b>Sumber Pembiayaan (n= 95)</b>		
JKN	76	80
Mandiri	8	8.4
Askes	11	11.6



<b>Karakteristik Responden</b>		Frekuensi (n)	Persentase(%)
<b>g. Status Perkawinan (n = 95)</b>			
	Kawin	62	65.3
	Belum Kawin	33	34.7
<b>h. Asal Rujukan (n = 95)</b>			
	Puskesmas	4	4.2
	Klinik	1	1.0
	RS Lain	12	12.7
	IGD	78	82.1
<b>i. Kali Kunjungan (n = 95)</b>			
	Pertama Kali	80	84.2
	2 Kali	4	4.2
	3 Kali	3	3.1
	4 Kali	2	2.1
	> 5 Kali	6	6.4

*Sumber: Data Primer, 2019*

Tabel 4 menunjukkan karakteristik responden di RS Islam Faisal Makassar. Pada kategori umur didapatkan bahwa dari hasil pengumpulan data, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden di Instalasi Rawat Inap RS Islam Faisal Makassar berada pada kategori lansia awal 48-57 tahun sebanyak 23 responden (24.7%) dan paling sedikit pada umur manula 68-77 tahun hanya terdapat 5 responden (5.4%). Hal ini menunjukkan kelompok umur yang mayoritas menjadi responden adalah pada umur lansia awal 48-57 tahun. Berdasarkan jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa responden jenis kelamin perempuan sebanyak 72 responden (75.8%) sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 23 responden (24.2%).

Dari tabel 4 diketahui bahwa dari segi perkawinan yang paling banyak berstatus sudah kawin sebanyak 62 responden (65.3%) sedangkan yang belum berstatus sebanyak 33 responden (34.7%). Hal ini menunjukkan kebanyakan responden sudah ada yang berkeluarga. Berdasarkan pendidikan terakhir yang



paling banyak perguruan tinggi 43 responden (45.2%) dan paling sedikit tidak tamat SD sebanyak 2 responden (2.1%). Ditinjau dari segi pekerjaan yang paling banyak tidak bekerja sebanyak 30 responden (31.5%) dan paling sedikit yang bekerja sebagai petani sebanyak 3 orang (3.2%).

Berdasarkan tabel 4 dilihat dari jenis kelas di instalasi rawat inap diketahui bahwa dari 95 responden terdiri dari 3 kelas, yaitu kelas 1 sebanyak 30 responden (31.7%), kelas 2 sebanyak 20 responden (21.0%) dan kelas 3 sebanyak 45 responden (47.3). Hal ini menunjukkan kelompok kelas rawat inap yang mayoritas menjadi responden adalah kelas 3. Ditinjau dari jenis pembiayaan diketahui bahwa yang paling banyak menggunakan JKN sebanyak 76 responden (80%) sedangkan yang pembiayaan mandiri sebanyak 8 responden (8.4%). Hal ini menunjukkan jenis pembiayaan yang mayoritas menjadi responden adalah pembiayaan JKN.

Ditinjau dari asal rujukan yang paling banyak dirujuk berasal dari IGD sebanyak 78 responden (82.1%) dan paling sedikit yang berasal dari klinik sebanyak 1 orang (1.0%). Artinya, kebanyakan responden mulai masuk ke rumah sakit dari IGD dan dirujuk ke ruang perawatan. Dan jika ditinjau dari kali kunjungan yang paling banyak yaitu pertama kali berkunjung ke RS Faisal Makassar sebanyak 80 responden (80.4%) dan paling sedikit yaitu 4 kali kunjungan yaitu sebanyak 2 orang (2.1%). Artinya, kebanyakan responden baru pertama kali dirawat di RS

Faisal Makassar.



## 2. Gambaran Umum Variabel Penelitian

### a. Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Responden di Rawat Inap RSI Faisal Makassar

#### 1) Dimensi Informasi dan Komunikasi

Dimensi informasi dan komunikasi diwakilkan oleh delapan atribut yang mewakili yaitu informasi tentang lama waktu tunggu (A1), informasi tentang kondisi yang terjadi (A2), bantuan informasi sebelum ke rumah sakit (A3), komunikasi perawat tentang rasa sakit pasien (A4), dokter dan perawat mempunyai waktu untuk berbicara dengan pasien (A5), dokter dan perawat cukup mengetahui kondisi dan pengobatan pasien (A6), penjelasan dokter dan perawat tentang kondisi dan pengobatan pasien yang mudah dimengerti pasien (A7), dan penjelasan perawat tentang bahaya dan manfaat dari pengobatan yang diberikan mudah dimengerti pasien (A8). Distribusi jawaban tingkat kepentingan dapat dilihat pada tabel 5 dan Tingkat Kinerja Responden pada tabel 6.





**Tabel 5**  
**Analisis Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Dimensi Informasi dan Komunikasi di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Baik Penting		Sangat Penting			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	A1 (Informasi tentang lama waktu tunggu)	0	0%	0	0%	23	23%	30	30%	42	42%	100	100%
2.	A2 (Informasi tentang kondisi yang sedang terjadi pada pasien)	0	0%	0	0%	13	13%	33	33%	49	49%	100	100%
3.	A3 (Bantuan informasi sebelum masuk ke rumah sakit)	0	0%	0	0%	25	25%	31	31%	39	39%	100	100%
4.	A4 (Komunikasi perawat tentang rasa sakit pasien)	0	0%	0	0%	22	22%	26	26%	47	47%	100	100%
5.	A5 (Dokter dan perawat mempunyai waktu untuk berbicara dengan pasien)	0	0%	0	0%	19	19%	36	36%	40	40%	100	100%
6.	A6 (Dokter dan perawat cukup mengetahui kondisi dan pengobatan pasien)	0	0%	0	0%	24	24%	33	33%	38	38%	100	100%
7.	A7 (Penjelasan dokter dan perawat tentang kondisi dan pengobatan pasien yang mudah dimengerti pasien)	0	0%	0	0%	19	19%	38	38%	38	38%	100	100%
8.	A8 (Penjelasan perawat tentang bahaya dan manfaat dari pengobatan yang diberikan mudah dimengerti pasien)	0	0%	0	0%	20	20%	35	35%	40	40%	100	100%

Sumber:

Data

Primer,

2019



		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
	ormasi tentang lama waktu tunggu)	0	0%	8	8%	37	37%	42	42%	8	8%	100	100%
	ormasi tentang kondisi yang sedang terjadi pada pasien)	0	0%	6	6%	35	35%	35	35%	19	19%	100	100%
3.	A3 (Bantuan informasi sebelum masuk ke rumah sakit)	0	0%	0	0%	43	43%	41	41%	11	11%	100	100%
4.	A4 (Komunikasi perawat tentang rasa sakit pasien)	0	0%	7	7%	30	30%	41	41%	17	17%	100	100%
5.	A5 (Dokter dan perawat mempunyai waktu untuk berbicara dengan pasien)	0	0%	3	3%	30	30%	40	40%	22	22%	100	100%
6.	A6 (Dokter dan perawat cukup mengetahui kondisi dan pengobatan pasien)	0	0%	4	4%	31	31%	45	45%	15	15%	100	100%
7.	A7 (Penjelasan dokter dan perawat tentang kondisi dan pengobatan pasien yang mudah dimengerti pasien)	0	0%	7	7%	31	31%	39	39%	18	18%	100	100%
8.	A8 (Penjelasan perawat tentang bahaya dan manfaat dari pengobatan yang diberikan mudah dimengerti pasien)	0	0%	2	2%	44	44%	37	37%	12	12%	100	100%

**Tabel 6**

**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Dimensi Informasi dan Komunikasi di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

*Sumber: Data Primer, 2019*

Tabel 5 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden terhadap dimensi informasi dan komunikasi mayoritas pada jawaban sangat penting yaitu sebesar 49%. Artinya mayoritas responden menganggap sangat penting dan berharap pada atribut yang mewakili dimensi informasi dan komunikasi tersebut. Sedangkan pada tabel 6, diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden tersebar mulai dari sangat tidak baik hingga sangat baik. Artinya penilaian responden pada dimensi informasi dan komunikasi cenderung beragam dan mayoritas responden menjawab baik sebesar 45%.

## 2) Dimensi Waktu Tunggu

Dimensi waktu tunggu menjelaskan elemen yang berkaitan dengan perasaan pasien saat menunggu untuk mendapatkan kamar perawatan serta menunggu memanggil perawat. Dimensi waktu tunggu diwakilkan oleh dua atribut mewakili, yaitu perasaan pasien tentang lama waktu tunggu sejak tiba di rumah sakit hingga mendapat kamar perawatan (B1), dan Perasaan pasien tentang lama waktu tunggu pada saat memanggil perawat (B2). Distribusi jawaban tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada tabel 7 dan distribusi jawaban tingkat kinerja responden pada tabel 8.



**Tabel 7**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Dimensi Waktu di**  
**Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting		Jml	%
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1.	B1 (Perasaan pasien tentang lama waktu tunggu sejak tiba di rumah sakit hingga mendapat kamar perawatan)	0	0 %	0	0 %	27	27 %	31	31 %	37	37 %	100	100 %
2.	B2 (Perasaan pasien tentang lama waktu tunggu pada saat memanggil perawat)	0	0 %	0	0 %	27	27 %	31	31 %	37	37 %	100	100 %

*Sumber: Data Primer, 2019*

Tabel 7 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban sangat penting yaitu sebanyak 37%. Artinya kebanyakan responden menganggap sangat penting atau berharap pada atribut yang mewakili waktu tunggu tersebut. Sedangkan pada tabel 8 dibawah diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban kurang baik pada atribut pertama yaitu sebesar 37 % dan sekitar 55% pada atribut kedua. Artinya kebanyakan responden menganggap kurang baik pada atribut pertama dan baik pada atribut kedua.





**Tabel 8**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik		Jml	%
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1.	B1 (Perasaan pasien tentang lama waktu tunggu sejak tiba di rumah sakit hingga mendapat kamar perawatan)	0	0%	37	37%	30	30%	18	18%	10	10%	100	100%
2.	B2 (Perasaan pasien tentang lama waktu tunggu pada saat memanggil perawat)	0	0%	8	8%	55	55%	23	23%	9	9%	100	100%

**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Dimensi Waktu di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

*Sumber: Data Primer, 2019*

**3) Dimensi Dukungan Emosional**

Dimensi dukungan emosional menjelaskan mengenai hal hal yang dapat mendukung emosional pasien seperti keramahan dan perhatian dari perawat, dokter serta petugas di rumah sakit. Dimensi dukungan emosional diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu Keramahan dokter terhadap pasien (C1), Keramahan perawat terhadap pasien (C2), Perhatian dokter pada saat pasien mempunyai pertanyaan atau hal penting (C3), dan Perhatian perawat pada saat mempunyai pertanyaan atau hal penting (C4). Distribusi Jawaban Tingkat



Kepentingan Responden dapat dilihat pada tabel 9 dan Distribusi Jawaban Tingkat

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting		Jml	%
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1.	C1 (Keramahan dokter terhadap pasien)	0	0%	3	3%	32	32%	21	21%	39	39%	100	100%
2.	C2 (Keramahan perawat terhadap pasien)	0	0%	0	0%	30	30%	22	22%	43	43%	100	100%
3.	C3 (Perhatian dokter pada saat	0	0%	0	0%	28	28%	29	29%	38	38%	100	100%

Kinerja Responden pada tabel 10.

**Tabel 9**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Dimensi Dukungan Emosional di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**



No.	Atribut	Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik		Total	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
4.	C4 (Perhatian perawat pada saat pasien mempunyai pertanyaan atau hal penting)	0	0	0	0	29	29	30	30	36	36	100	100
1.	C1 (Kerjasama)	0	0	2	2	49	49	27	27	17	17	100	100

*Sumber: Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 9 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden kebanyakan pada jawaban sangat penting yaitu sebesar 43%. Artinya mayoritas responden menganggap sangat penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi dukungan emosional. Sedangkan berdasarkan tabel 10 dibawah diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden menyebar dan terbanyak pada kategori baik sebesar 54%. Artinya, kebanyakan responden menilai baik atribut yang mewakili dimensi dukungan emosional tersebut.

**Tabel 10**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Dimensi Dukungan Emosional di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**



	dokter terhadap pasien)		%		%		%		%		%		%
2.	C2 (Keramahan perawat terhadap pasien)	0	0 %	2	2 %	48	48 %	27	27 %	18	18 %	100	100 %
3.	C3 (Perhatian dokter pada saat pasien mempunyai pertanyaan atau hal penting)	0	0 %	1	1 %	53	53 %	29	29 %	12	12 %	100	100 %
4.	C4 (Perhatian perawat pada saat pasien mempunyai pertanyaan atau hal penting)	0	0 %	2	2 %	53	53 %	25	25 %	15	15 %	100	100 %

Sumber: Data Primer, 2019

#### 4) Dimensi Kenyamanan Lingkungan

Dimensi Kenyamanan lingkungan diwakilkan oleh delapan atribut yang mewakili yaitu Kebersihan ruangan (D1), Kebersihan kamar mandi (D2), Gangguan kebisingan oleh pengunjung rumah sakit (D3), Gangguan kebisingan oleh petugas rumah sakit (D4), fasilitas ibadah (D5), Terdapat dinding / tirai (D6), Perasaan berbagi ruangan dengan pasien lain (D7), dan Tersedianya sabun pencuci tangan (D8). Distribusi jawaban tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada tabel 11 dan distribusi jawaban tingkat kinerja responden pada tabel 12.





**Tabel 11**  
**Analisis Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Dimensi Kenyamanan Lingkungan di Instalasi Rawat Inap**  
**RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	D1 (Kamar perawatan selalu bersih)	0	0%	0	0%	28	28%	23	23%	44	44%	100	100%
2.	D2 (Kamar mandi dan toilet selalu bersih)	0	0%	0	0%	27	27%	22	22%	46	46%	100	100%
3.	D3 (Gangguan kebisingan yang disebabkan oleh pengunjung rumah sakit)	0	0%	0	0%	33	33%	26	26%	36	36%	100	100%
4.	D4 (Gangguan kebisingan yang disebabkan oleh petugas rumah sakit)	0	0%	0	0%	29	29%	26	26%	40	40%	100	100%
5.	D5 (Rumah sakit menyediakan fasilitas untuk mendukung agama dan keyakinan pasien)	0	0%	0	0%	27	27%	26	26%	42	42%	100	100%
6.	D6 (Terdapat dinding / tirai yang memisahkan dengan pasien lain)	0	0%	0	0%	26	26%	28	28%	41	41%	100	100%
7.	D7 (Perasaan tentang berbagi ruangan dengan pasien lain)	0	0%	5	5%	29	29%	27	27%	34	34%	100	100%
8.	D8 (Tersedianya sabun pencuci tangan)	0	0%	1	1%	25	25%	25	25%	44	44%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 11 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden beragam dan mayoritas pada jawaban sangat penting yaitu sebesar 46%. Artinya kebanyakan responden menganggap bahwa atribut yang mewakili dimensi kenyamanan lingkungan dianggap sangat penting.

**Tabel 12**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Dimensi Kenyamanan Lingkungan di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik		Jml	%
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1.	D1 (Kamar perawatan bersih)	0	0%	5	5%	52	52%	24	24%	14	14%	100	100%
2.	D2 (Kamar mandi selalu bersih)	3	3%	13	13%	42	42%	25	25%	12	12%	100	100%
3.	D3 (Gangguan kebisingan oleh pengunjung rumah sakit)	3	3%	9	9%	47	47%	27	27%	9	9%	100	100%
4.	D4 (Gangguan kebisingan oleh petugas rumah sakit)	0	0%	4	4%	51	51%	31	31%	9	9%	100	100%
5.	D5 (Tersedianya fasilitas untuk mendukung agama dan hobi)	0	0%	0	0%	42	42%	30	30%	23	23%	100	100%



No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik		Jml	%
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
6.	D6 (Terdapat dinding / tirai di kamar)	0	0%	0	0%	45	45%	30	30%	20	20%	100	100%
7.	D7 (Perasaan berbagi ruangan dengan pasien lain)	0	0%	3	3%	54	54%	26	26%	12	12%	100	100%
8.	D8 (Tersedianya sabun pencuci tangan)	6	6%	68	68%	19	19%	2	2%	0	0%	100	100%

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 12 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden beragam dan mayoritas pada jawaban tidak baik terutama pada atribut 8 yaitu sebesar 68%. Artinya pada atribut 8 kebanyakan responden menilai tidak baik atribut tersebut yang mewakili dimensi kenyamanan lingkungan.

### 5) Dimensi Manajemen Obat

Dimensi manajemen obat menjelaskan mengenai penjelasan perawat serta dokter dalam memberikan obat kepada pasien. Dimensi Manajemen Obat terdiri dari tiga atribut yang mewakili, yaitu Penjelasan tentang kegunaan obat (E1), Penjelasan tentang bagaimana dan kapan obat diambil (E2), dan Penjelasan tentang kemungkinan adanya efek samping dari obat pasien (E3). Distribusi jawaban tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada tabel 13 dan distribusi

ban tingkat kinerja responden pada tabel 14.



**Tabel 13**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Dimensi Manajemen Obat di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	E1 (Penjelasan tentang kegunaan obat)	0	0%	1	1%	26	26%	27	27%	41	41%	100	100%
2.	E2 (Penjelasan tentang bagaimana dan kapan obat diambil)	0	0%	1	1%	26	26%	31	31%	37	37%	100	100%
3.	E3 (Penjelasan tentang kemungkinan adanya efek samping dari obat pasien)	0	0%	1	1%	26	26%	29	29%	39	39%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 13 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden kebanyakan pada jawaban sangat penting yaitu sebesar 41%. Artinya mayoritas responden menganggap bahwa atribut yang mewakili manajemen obat dianggap sangat penting.

**Tabel 14**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Terhadap Dimensi Manajemen Obat di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
	Penjelasan tentang kegunaan obat)	0	0%	6	6%	43	43%	34	34%	12	12%	100	100%





No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
2.	E2 (Penjelasan tentang bagaimana dan kapan obat diambil)	0	0 %	7	7 %	38	38 %	39	39 %	11	11 %	100	100 %
3.	E3 (Penjelasan tentang kemungkinan adanya efek samping dari obat pasien)	0	0 %	8	8 %	47	47 %	27	27 %	13	13 %	100	100 %

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 14 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden terbanyak pada kategori baik yaitu sebesar 47 %. Artinya kebanyakan responden menilai baik pada atribut yang mewakili dimensi manajemen obat.

#### 6) Dimensi Manajemen Nyeri

Dimensi Manajemen Nyeri menjelaskan mengenai kemampuan perawat dan dokter dalam menangani dan mengontrol rasa sakit pada pasien. Dimensi Manajemen nyeri terdiri dari dua atribut yang mewakili yaitu Dokter dan perawat melakukan apapun untuk mengontrol rasa sakit pasien (F1), Pasien mendapat penghilang rasa sakit pada saat dibutuhkan (F2). Distribusi jawaban tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada tabel 15 dan distribusi jawaban tingkat kinerja responden pada tabel 16.



**Tabel 15**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Dimensi**  
**Manajemen Nyeri di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting		Jml	%
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1.	F1 (Dokter dan perawat melakukan apapun untuk mengontrol rasa sakit pasien)	0	0%	0	0%	28	28%	32	32%	35	35%	100	100%
2.	F2 (Pasien mendapat penghilang rasa sakit pada saat dibutuhkan)	0	0%	0	0%	30	30%	35	35%	30	30%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 15 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden sangat beragam, dan pada atribut pertama responden paling banyak menjawab sangat penting yaitu sebesar 35% dan atribut kedua kebanyakan responden memilih jawaban cukup penting yaitu sebesar 35%. Artinya pada atribut pertama kebanyakan responden menganggap sangat penting dan atribut kedua cukup penting. Sedangkan berdasarkan tabel 16 dibawah diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas menjawab pada kategori baik sebesar 50%. Artinya kebanyakan responden menilai atribut yang mewakili dimensi manajemen nyeri itu baik.



**Tabel 16**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Terhadap Dimensi Manajemen Nyeri di Istalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik		Jml	%
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1.	F1 (Dokter dan perawat melakukan apapun untuk mengontrol rasa sakit pasien)	0	0 %	0	0 %	50	50 %	33	33 %	12	12 %	100	100 %
2.	F2 (Pasien mendapat penghilang rasa sakit pada saat dibutuhkan)	0	0 %	4	4 %	48	48 %	31	31 %	12	12 %	100	100 %

*Sumber: Data Primer, 2019*

### 7) Dimensi *Responsive* Petugas Pelayanan

Dimensi Respon Petugas Pelayanan menjelaskan mengenai ketersediaan staff atau petugas pelayanan baik perawat, dokter dan yang lainnya apabila pasien membutuhkan, meliputi bantuan yang diberikan saat pasien membutuhkan.

Dimensi Respon Petugas Pelayanan terdiri dari empat atribut yang mewakili, yaitu Pasien mendapat bantuan yang cukup untuk berpakaian saat dibutuhkan (G1), Pasien mendapat bantuan yang cukup untuk pergi ke kamar mandi saat dibutuhkan (G2), Perawat bersedia menyuapi pasien saat dibutuhkan (G3), dan Keberadaan perawat yang cukup pada saat dibutuhkan (G4). Distribusi jawaban tingkat

tingkat jawaban responden dapat dilihat pada tabel 17 dan distribusi jawaban tingkat jawaban responden pada tabel 18.



**Tabel 17**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Terhadap**  
**Dimensi *Responsive* di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	G1 (Pasien mendapat bantuan yang cukup untuk berpakaian saat dibutuhkan)	0	0 %	7	7 %	37	37 %	28	28 %	23	23 %	100	100 %
2.	G2 (Pasien mendapat bantuan yang cukup untuk pergi ke kamar mandi saat dibutuhkan)	0	0 %	15	15 %	37	37 %	22	22 %	21	21 %	100	100 %
3.	G3 (Perawat bersedia menyuapi pasien saat dibutuhkan)	0	0 %	19	19 %	40	40 %	24	24 %	12	12 %	100	100 %
4.	G4 (Keberadaan perawat yang cukup pada saat dibutuhkan)	0	0 %	5	5 %	32	32 %	29	29 %	29	29 %	100	100 %

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 17 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden kebanyakan pada jawaban penting yaitu sebesar 40%. Artinya mayoritas responden menganggap penting pada atribut yang mewakili dimensi *responsive*. Sedangkan pada tabel 18 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden kebanyakan pada jawaban baik yaitu sebesar 59%. Artinya kebanyakan responden menilai baik atribut yang mewakili dimensi respon staf tersebut.



**Tabel 18**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Terhadap Dimensi *Responsive* di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	G1 (Pasien mendapat bantuan yang cukup untuk berpakaian saat dibutuhkan)	0	0%	3	3%	56	56%	30	30%	6	6%	100	100%
2.	G2 (Pasien mendapat bantuan yang cukup untuk pergi ke kamar mandi saat dibutuhkan)	0	0%	9	9%	55	55%	28	28%	3	3%	100	100%
3.	G3 (Perawat bersedia menyuapi pasien saat dibutuhkan)	0	0%	15	15%	59	59%	17	17%	4	4%	100	100%
4.	G4 (Keberadaan perawat yang cukup pada saat dibutuhkan)	0	0%	2	2%	50	50%	31	31%	12	12%	100	100%

Sumber: Data Primer, 2019

### 8) Dimensi Menghargai Pengalaman Pasien

Dimensi menghargai pengalaman pasien menjelaskan mengenai hal-hal yang meliputi pengalaman pasien selama dirawat di rumah sakit serta perlindungan hak privasi pasien saat diperiksa. Dimensi menghargai pengalaman pasien terdiri dari

dua atribut yang mewakili, yaitu Pasien mendapatkan privasi ketika sedang diperiksa (H1), dan Pasien diberikan waktu untuk memikirkan keputusan naiperawatan yang akan diberikan (H2). Distribusi jawaban tingkat



kepentingan responden dapat dilihat pada tabel 19 dan distribusi jawaban tingkat kinerja pada tabel 20.

**Tabel 19**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Dimensi Menghargai**  
**Pengalaman Pasien Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	H1 (Pasien mendapatkan privasi ketika sedang diperiksa)	0	0 %	1	1 %	37	37 %	26	26 %	31	31 %	100	100 %
2.	H2 (Pasien diberikan waktu untuk memikirkan keputusan mengenai perawatan yang akan diberikan)	0	0 %	1	1 %	37	37 %	30	30 %	27	27 %	100	100 %

*Sumber: Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 19 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban penting yaitu sebesar 37%. Artinya kebanyakan responden menganggap penting dimensi menghargai pengalaman pasien yang diwakili oleh atribut tersebut. Sedangkan pada tabel 20 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban baik yaitu sebesar 57%. Artinya kebanyakan responden menilai baik pada atribut yang mewakili

dimensi pengalaman pasien tersebut.



**Tabel 20**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Terhadap Dimensi Menghargai Pengalaman Pasiendi Instalasi Rawat InapRSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	H1 (Pasien mendapatkan privasi ketika sedang diperiksa)	0	0%	1	1%	51	51%	31	31%	12	12%	100	100%
2.	H2 (Pasien diberikan waktu untuk memikirkan keputusan mengenai perawatan yang akan diberikan)	0	0%	0	0%	57	57%	28	28%	10	10%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

### 9) Dimensi Kepercayaan Penyedia Pelayanan

Dimensi Kepercayaan Kepada Penyedia Pelayanan terdiri dari dua atribut yang mewakili yaitu Pasien mempunyai keyakinan terhadap kemampuan dokter dalam memberikan perawatan (I1), dan Pasien mempunyai keyakinan terhadap kemampuan perawat dalam memberikan perawatan (I2). Distribusi jawaban tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada tabel 21 dan distribusi jawaban tingkat kinerja pada tabel 22.



**Tabel 21**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Dimensi Kepercayaan di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	I1 (Keyakinan terhadap kemampuan dokter dalam memberikan perawatan)	0	0%	0	0%	39	39%	26	32%	30	30%	100	100%
2.	I2 (Keyakinan terhadap kemampuan perawat dalam memberikan perawatan)	0	0%	0	0%	39	39%	26	26%	30	30%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 21 dapat dilihat bahwa distribusi jawaban responden kebanyakan pada jawaban penting yaitu sebesar 39%. Artinya kebanyakan responden menganggap penting dari atribut yang mewakili dimensi kepercayaan kepada penyedia pelayanan. Sedangkan pada tabel 22 dapat dilihat bahwa distribusi jawaban responden kebanyakan pada kategori baik yaitu sebesar 54%. Artinya kebanyakan responden menilai baik pada atribut yang mewakili dimensi kepercayaan kepada penyedia pelayanan tersebut.





**Tabel 22**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Terhadap Dimensi Kepercayaan di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	I1 (Keyakinan terhadap kemampuan dokter dalam memberikan perawatan)	0	0%	0	0%	54	54%	32	32%	9	9%	100	100%
2.	I2 (Keyakinan terhadap kemampuan perawat dalam memberikan perawatan)	0	0%	0	0%	53	53%	27	27%	15	15%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

#### 10) Dimensi Penerimaan Kebutuhan Gizi

Dimensi Penerimaan Kebutuhan Gizi menjelaskan mengenai keadaan makanan serta minuman yang diterima pasien dari rumah sakit. Dimensi Penerimaan Kebutuhan Gizi terdiri dari satu atribut yang mewakili mengenai Perasaan terhadap makanan dan minuman rumah sakit yang diberikan kepada pasien (J1). Distribusi jawaban tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada tabel 23 dan distribusi jawaban tingkat kinerja responden pada tabel 24.



**Tabel 23**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Dimensi Penerimaan Kebutuhan Gizi di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	Jl Perasaan pasien terhadap makanan dan minuman rumah sakit.	0	0%	0	0%	35	35%	32	32%	28	28%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 23, diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden tersebar dan kebanyakan pada jawaban penting yaitu sebesar 35% yang artinya bahwa kebanyakan responden menganggap penting atribut yang mewakili dimensi penerimaan kebutuhan gizi.

**Tabel 24**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Terhadap Dimensi Penerimaan Kebutuhan Gizi di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	Jl Perasaan pasien terhadap makanan dan minuman rumah sakit.	0	0%	0	0%	54	54%	27	27%	14	14%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 24, diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden kebanyakan pada jawaban baik yaitu sebesar 54% yang artinya bahwa



kebanyakan responden menilai baik pada atribut yang mewakili dimensi penerimaan kebutuhan gizi.

### 11) Dimensi Koordinasi Pelayanan

Dimensi koordinasi pelayanan menjelaskan mengenai adanya bentuk kerja sama yang baik antara dokter dan perawat dalam menangani pasien. Dimensi koordinasi pelayanan terdiri dari dua atribut yang mewakili yaitu Dokter dan perawat bekerja sama dengan baik dalam mengatur perawatan pasien (K1), dan Perbedaan pendapat antara dokter dan perawat (K2). Distribusi jawaban tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada tabel 25 dan distribusi jawaban tingkat kinerja responden pada tabel 26.

**Tabel 25**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Dimensi Koordinasi Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	K1 (Dokter dan perawat bekerja sama dengan baik dalam mengatur perawatan pasien)	0	0%	4	4%	31	31%	28	28%	32	32%	100	100%
2.	K2 (Perbedaan pendapat antara dokter dan perawat)	0	0%	8	8%	34	34%	26	26%	27	27%	100	100%

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 25 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden terbanyak pada jawaban penting yaitu sebesar 34% yang artinya bahwa



kebanyakan responden menganggap penting atribut yang mewakili dimensi koordinasi pelayanan tersebut.

**Tabel 26**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Terhadap Dimensi Koordinasi Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	K1 (Dokter dan perawat bekerja sama dengan baik dalam mengatur perawatan pasien)	0	0%	0	0%	57	57%	26	26%	12	12%	100	100%
2.	K2 (Perbedaan pendapat antara dokter dan perawat)	0	0%	1	1%	55	55%	29	29%	10	10%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 26 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden kebanyakan pada jawaban baik yaitu sebesar 57% yang artinya bahwa kebanyakan responden menilai baik pada atribut yang mewakili dimensi koordinasi pelayanan tersebut.

## 12) Dimensi Keterlibatan Keluarga dan Teman

Dimensi keterlibatan keluarga dan teman menjelaskan mengenai keikutsertaan keluarga dan teman dalam mengambil keputusan serta mengenai

ah pasien akan merekomendasikan dan menyarankan rumah sakit kepada  
 rga dan teman. Dimensi keterlibatan keluarga dan teman terdiri dari dua  
 ut yaitu Pasien akan merekomendasikan rumah sakit kepada teman atau



keluarga (L1), dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan dan pengobatan pasien (L2). Distribusi jawaban tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada tabel 27 dan distribusi jawaban tingkat kinerja responden pada tabel 28.

**Tabel 27**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan Responden Dimensi Keterlibatan Keluarga dan Teman di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Penting		Kurang Penting		Penting		Cukup Penting		Sangat Penting			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	L1 (Pasien akan merekomendasikan rumah sakit kepada teman atau keluarga)	0	0%	0	0%	38	38%	27	27%	30	30%	100	100%
2.	L2 (Keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan perawatan dan pengobatan pasien)	0	0%	0	0%	36	36%	30	30%	29	29%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 27, diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden kebanyakan pada jawaban penting yaitu sebesar 38% yang artinya bahwa kebanyakan responden menganggap penting atribut yang mewakili dimensi keterlibatan keluarga dan teman tersebut. Sedangkan pada tabel 28 diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden kebanyakan pada jawaban baik yaitu sebesar 50%. Artinya kebanyakan responden menilai baik atribut yang mewakili dimensi keterlibatan keluarga dan teman tersebut.



**Tabel 28**  
**Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja Responden Terhadap Dimensi Keterlibatan Keluarga dan Teman di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar Tahun 2019**

No.	Atribut	Jawaban										Total	
		Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Cukup Baik		Sangat Baik			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	L1 (Pasien akan merekomendasikan rumah sakit kepada teman atau keluarga)	0	0%	0	0%	50	50%	33	33%	12	12%	100	100%
2.	L2 (Keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan perawatan dan pengobatan pasien)	0	0%	0	0%	49	49%	36	36%	10	10%	100	100%

*Sumber: Data Primer, 2019*

**b. Perhitungan Skor Tingkat Kepentingan dan Kinerja Responden**

Setiap pernyataan dalam kuesioner diberi skor. Jawaban tidak penting diberi skor 1, jawaban kurang penting diberi 2, jawaban penting diberi skor 3, jawaban cukup penting diberi skor 4 dan jawaban sangat penting diberi skor 5. Sebelum dianalisis, skor setiap atribut perlu dihitung, perhitungan skor atribut dibagi menjadi dua bagian yaitu tingkat skor kepentingan dan tingkat skor kinerja.

Pada tingkat kepentingan, setiap atribut diskorkan lalu ditotal dan dirata-ratakan. Begitu pula dengan tingkat kinerja yang diberi skor pada setiap atribut. Perhitungan skor tingkat kepentingan ditunjukkan pada tabel 29 dan

perhitungan skor tingkat kinerja dimensi ditunjukkan pada tabel 30.

