

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara pendapatan per bulan dengan kelas pelayanan yang dipilih oleh pasien, dan kelas pelayanan berhubungan dengan persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari Gunungkidul.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum persepsi pasien rawat inap atas total persepsi pelayanan di RSUD Wonosari Gunungkidul adalah biasa saja atau sedang yaitu menurut dari hasil perhitungan distribusi frekuensi adalah sebanyak 65 orang (50,4%) yang menjawab paling banyak yang terdapat pada kategori biasa saja. Ditinjau dari segi pendapatan per bulan pasien rawat inap terbanyak adalah pasien dengan penghasilan yang rendah dan ditinjau dari segi kelas pelayanan terbanyak pasien yang merasa biasa saja adalah pasien yang berada pada jenis pelayanan kelas III.

Persepsi pasien rawat inap terhadap indikator *tangible* atau berwujud adalah tidak puas yaitu sebanyak 69 orang (53,5%). Dari keenam pertanyaan kuesioner yang meliputi kebersihan dan kerapihan dalam bangsal, kebersihan dan kerapihan dalam ruang tunggu, kebersihan dalam toilet, kebersihan area lingkungan RSUD, kebersihan alat-alat kesehatan, dan kebersihan area taman, ketidakpuasan responden yang terbesar adalah pada pelayanan kebersihan toilet. Rata-rata pasien yang merasa tidak puas adalah dari kalangan kelas sosial menengah ke bawah

yaitu dengan penghasilan yang rendah dan dari bangsal kelas III. Pasien dengan pendapatan per bulan yang rendah cenderung memilih pelayanan kelas III, dimana pada bangsal kelas III fasilitas yang diberikan sangat minim dan jarang diperhatikan, terutama pada kebersihan toilet. Seharusnya RSUD Wonosari Gunungkidul memberikan pelayanan kebersihan terutama toilet kepada semua kelas, karena kebersihan yang paling penting dan utama pada setiap rumah sakit.

Selanjutnya persepsi pasien rawat inap terhadap indikator *reliability* atau kehandalan adalah puas yaitu 91 orang (70,5%). Dari ke empat pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yang meliputi: ketepatan petugas dalam memeriksa pasien, petugas memberikan pelayanan yang baik, petugas bertindak adil kepada pasien, dan petugas medis tepat waktu dalam memberikan pelayanan, responden merasa puas terlihat paling banyak pada aspek ketepatan petugas dalam memeriksa pasien dan tidak membedakan dari kalangan kelas sosial manapun. Paling banyak adalah pasien dengan kelas sosial menengah ke bawah yaitu dari pasien dengan pendapatan rendah per bulan dan dari bangsal kelas III yang merasakan puas dengan pelayanan tersebut, sehingga membuat pasien merasa yakin akan kualitas RSUD Wonosari Gunungkidul.

Persepsi pasien rawat inap terhadap indikator *responsiveness* atau cepat tanggap adalah tidak puas yaitu sebanyak 59 orang (45,7%). Dari ke empat pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yaitu meliputi: petugas memberikan informasi yang jujur, jelas, dan akurat, cepat tanggap terhadap masalah yang timbul, cepat tanggap terhadap kritik dan saran dari pasien, dan petugas medis memberikan respon yang cepat dalam setiap keluhan pasien rawat inap, pelayanan

responsiveness yang paling banyak dijawab tidak puas adalah respon petugas medis yang lambat pada setiap keluhan pasien rawat inap, terutama pada pasien kelas sosial menengah ke bawah yaitu pada pasien dengan pendapatan rendah per bulan dan dari bangsal kelas III. Hal ini membuat rasa ketidakadilan yang diberikan oleh RSUD Wonosari Gunungkidul. Semestinya siapapun pasien itu harus segera diberikan respon yang cepat jika terjadi keluhan, karena hal tersebut dapat mengecewakan pasien dan juga bisa membahayakan keselamatan jiwa pasien.

Kemudian persepsi pasien rawat inap terhadap indikator *assurance* atau kepastian paling banyak adalah puas yaitu 59 orang (45,7%). Dari ke empat pertanyaan kuesioner yang meliputi: petugas melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, petugas medis rumah sakit dapat dipercaya keahliannya, dan petugas medis memberikan informasi mengenai penggunaan fasilitas dalam bangsal kepada pasien rawat inap, paling banyak responden merasa puas terutama pada pelayanan petugas medis yang dapat dipercaya keahliannya dalam memeriksa pasien khususnya pasien rawat inap. RSUD Wonosari Gunungkidul memiliki petugas medis yang telah handal dan dapat dipercaya, sehingga pasien tidak perlu ragu lagi. Terutama yang dirasakan oleh para pasien rawat inap kelas menengah ke bawah yaitu rata-rata berpenghasilan rendah per bulan dan dari bangsal kelas III yang merasa puas. Keahlian yang dimiliki oleh petugas medis tersebut dapat membuat pasien merasa yakin dan aman ketika diperiksa oleh petugas medis di RSUD Wonosari Gunungkidul.

Selanjutnya persepsi pasien rawat inap terhadap indikator *empathy* atau empati jawaban paling banyak adalah biasa saja atau bisa juga dikatakan sedang yaitu sebanyak 57 orang (44,2%). Dari pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yang meliputi: petugas bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan pasien, petugas memberikan perhatian secara individu kepada pasien, petugas menghormati dan menghargai pasien, dan petugas medis terbuka pada setiap pasien yang ingin berkonsultasi, pasien rawat inap merasa pelayanan *empathy* RSUD Wonosari Gunungkidul adalah biasa saja atau sedang.

B. SARAN

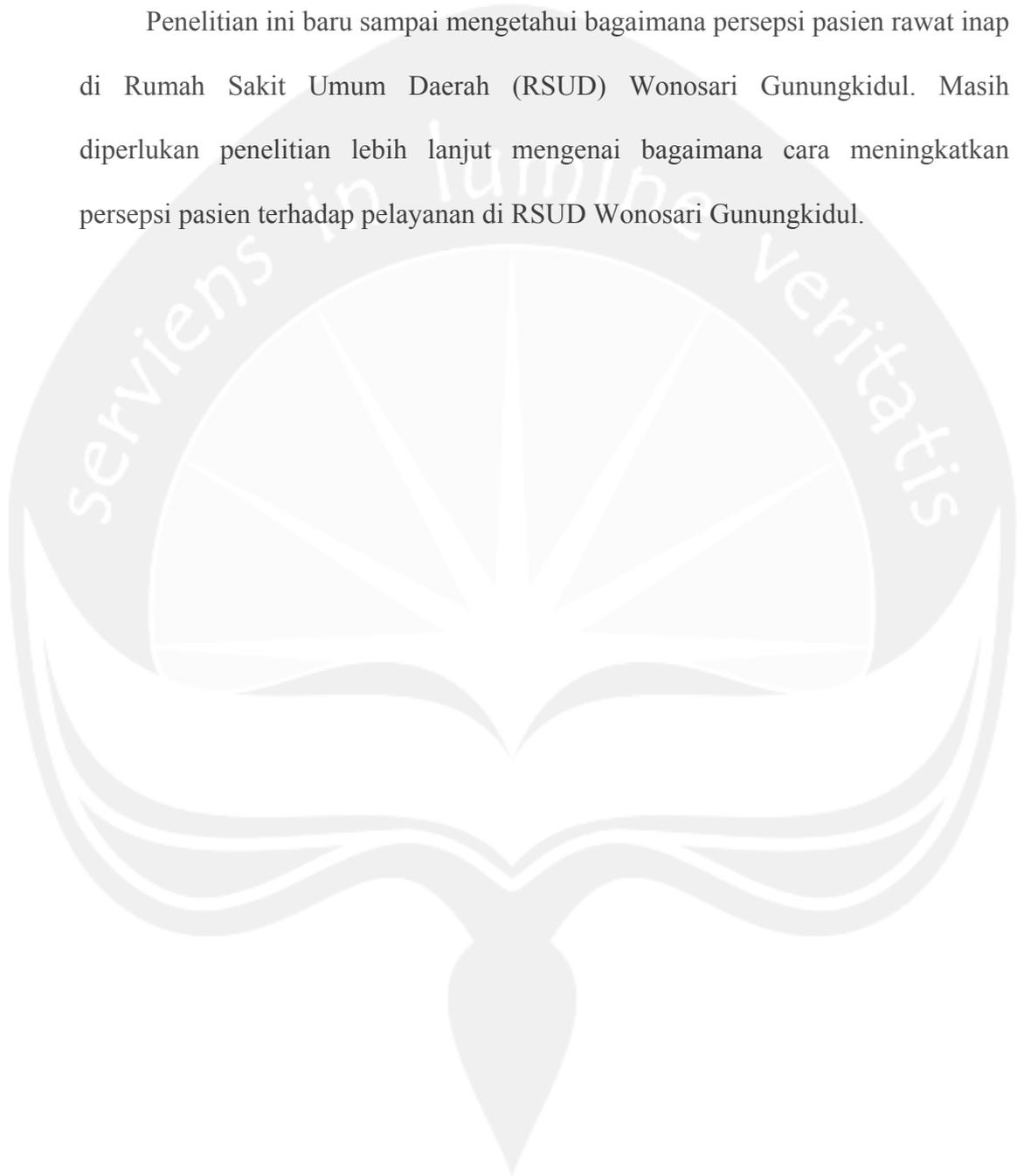
1. Untuk RSUD Wonosari Gunungkidul

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa dari 5 indikator pelayanan, jawaban puas terdapat pada 2 indikator pelayanan yaitu indikator *reliability* dan *assurance*, jawaban tidak puas juga terdapat pada 2 indikator pelayanan yaitu *tangible* dan *responsiveness*, sementara jawaban yang biasa saja atau sedang terdapat pada 1 indikator yaitu *empathy*. Oleh karena itu RSUD Wonosari hendaknya memperbaiki indikator pelayanan yang menurut hasil penelitian mendapat jawaban terbanyak tidak puas terutama pada pelayanan kebersihan toilet dan pelayanan petugas medis dalam memberikan respon yang cepat kepada pasien rawat inap terutama pada kelas sosial menengah ke bawah. Kemudian, mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik seperti, pelayanan ketepatan petugas dalam memeriksa pasien dan kehandalan yang dimiliki oleh setiap petugas medis RSUD Wonosari Gunungkidul dan juga pelayanan yang bersifat

empati juga harus ditingkatkan menjadi baik. Sehingga, pasien rawat inap menjadi puas dan yakin untuk berobat ke RSUD Wonosari Gunungkidul.

2. Untuk penelitian selanjutnya

Penelitian ini baru sampai mengetahui bagaimana persepsi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari Gunungkidul. Masih diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana cara meningkatkan persepsi pasien terhadap pelayanan di RSUD Wonosari Gunungkidul.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana

Hill, A.,V., 1992. *Field Service Management*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.

Horovitz, J., 2000. *Seven Secrets of Service Strategy*. Great Britain: Prentice Hall.

Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. 1999. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Second Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. & Amstrong, Gary. 2004. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi Milenimum. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, C., Patterson, P., & Walker, R., 2001. *Services Marketing : An Asia-Pacific Perspective* (2nd ed). Sdyney: Pearson Education.

Moenir HAS, 1995. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Osborne, David & Gaebler, Ted. 1993. *Reinventing Government*. Addison: Wesley Publ. Co.

Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.

Sulastiyono. 2006. *Manajemen Perhotelan dan Kepariwisataaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Alfabeta. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.

Widodo, Erna dan Mukhtar. 2000. *Konstruksi Ke Arah Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Avirouz.

White, Kevin. 2011. *Pengantar Sosiologi Kesehatan dan Penyakit*. Edisi Ketiga. Jakarta: Rajawali Pers.

Zeithaml, A., V., Parasuraman, A., & Berry, L., L.. 1990. “*Delivering Quality : Service Balancing Customer Perception and Expectation*”. New York: The Press.

NON BUKU

Bendall-Lyon D, Powers TL. 2004. “*The impact of structure and process attributes on satisfaction and behavioral intentions*”. *International Journal of Service Marketing*, Vol 18, Page 114-121.

Handoko, Victoria Sundari. 2006. *Pasien Dalam Pusaran Liberalisasi Pelayanan Kesehatan: Working Papers*. Volume 1 Nomor 1. Yogyakarta.

RSUD Wonosari Gunungkidul. 2010. *Arsip Rumah Sakit Umum Daerah*. Wonosari.

Rachmadi. 2008. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*”. Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka. Jakarta.

Rahmulyono, Anjar. 2008. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*”. Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi. Yogyakarta.

Seputar Indonesia. Jumat, 20 November 2009. *Dewan Minta RSUD Perbaiki Layanan*.



LAMPIRAN

Responden Yth,

Dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) penulis yang berjudul “Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan di RSUD Wonosari Gunungkidul”, saya mohon dengan rendah hati Anda berkenan menjadi responden penelitian ini dan bersedia mengisi kuesioner terlampir. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis menjadi Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kerelaan dan kesediaan dalam mengisi kuesioner ini secara jujur dan terbuka akan sangat membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dan atas kerjasamanya serta kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Penyusun

No. Kuesioner :

Tanggal Pengisian :

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia : a. ≤ 25 tahun b. 26-35 tahun c. 36-45 tahun d. > 45 tahun
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Pendidikan : a. \leq SD b. SLTP c. SLTA d. PT
5. Pekerjaan : a. PNS e. Pedagang
b. Wiraswasta f. Buruh
c. Pegawai Swasta g. Lain:.....
d. Petani
6. Pendapatan per bulan : a. \leq Rp 750.000
b. Rp 750.001 - Rp 1.500.000
c. Rp 1.500.001 – Rp 2.000.000
d. $>$ Rp 2.000.000
7. Pelayanan yang pernah di peroleh di RSUD Wonosari Gunungkidul :
 - a. Kelas III
 - b. Kelas II
 - c. Kelas I
 - d. Kelas VIP
8. Cara Pembayaran
 - a. Umum
 - b. Askes
 - c. Jamkesmas

B. Daftar Pertanyaan

Pelayanan Rumah Sakit

Berilah tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

STP : Sangat Tidak Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

SP : Sangat Puas

BS : Biasa Saja

| Tangible atau Berwujud | STP | TP | BS | P | SP |
|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 1. Kebersihan dan kerapihan dalam bangsal | | | | | |
| 2. Kebersihan dan kerapihan dalam ruang tunggu | | | | | |
| 3. Kebersihan dalam toilet | | | | | |
| 4. Kebersihan area lingkungan RSUD | | | | | |
| 5. Kebersihan alat-alat kesehatan | | | | | |
| 6. Kebersihan area taman | | | | | |

| Reliability atau Kehandalan | STP | TP | BS | P | SP |
|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 1. Ketepatan petugas dalam memeriksa pasien | | | | | |
| 2. Petugas memberikan pelayanan yang baik. | | | | | |
| 3. Petugas bertindak adil kepada pasien. | | | | | |
| 4. Petugas medis tepat waktu dalam memberikan pelayanan medis. | | | | | |

| <i>Responsiveness atau Cepat Tanggap</i> | STP | TP | BS | P | SP |
|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 1. Petugas memberikan informasi yang jujur, jelas, dan akurat. | | | | | |
| 2. Cepat tanggap terhadap masalah yang timbul. | | | | | |
| 3. Cepat tanggap terhadap kritik dan sarandari pasien. | | | | | |
| 4. Petugas medis memberikan respon yang cepat dalam setiap keluhan pasien rawat inap. | | | | | |

| <i>Assurance atau Kepastian</i> | STP | TP | BS | P | SP |
|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 1. Melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien. | | | | | |
| 2. Pelayanan yang ramah dan sopan. | | | | | |
| 3. Petugas medis rumah sakit dapat dipercaya kehandalannya | | | | | |
| 4. Petugas memberikan informasi mengenai penggunaan fasilitas dalam bangsal kepada pasien rawat inap. | | | | | |

| <i>Empathy atau Empati</i> | STP | TP | BS | P | SP |
|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 1. Bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan pasien. | | | | | |
| 2. Memberikan perhatian secara individu kepada pasien. | | | | | |
| 3. Petugas menghormati dan menghargai pasien | | | | | |
| 4. Petugas medis terbuka pada setiap pasien yang ingin berkonsultasi. | | | | | |

Tabel hasil penelitian RSUD Wonosari Gunungkidul

| No | Tangibles | Reliability | Responsiveness | Assurance | Empathy | Pelayanan |
|-----------|------------------|--------------------|-----------------------|------------------|----------------|------------------|
| 1 | 24 | 14 | 14 | 14 | 16 | 82 |
| 2 | 24 | 16 | 16 | 16 | 16 | 88 |
| 3 | 20 | 15 | 15 | 14 | 11 | 75 |
| 4 | 15 | 16 | 14 | 11 | 10 | 66 |
| 5 | 23 | 16 | 16 | 16 | 16 | 87 |
| 6 | 23 | 16 | 16 | 16 | 15 | 86 |
| 7 | 26 | 17 | 15 | 16 | 15 | 89 |
| 8 | 21 | 19 | 19 | 16 | 17 | 92 |
| 9 | 17 | 15 | 16 | 16 | 16 | 80 |
| 10 | 10 | 15 | 15 | 11 | 10 | 61 |
| 11 | 19 | 16 | 16 | 16 | 15 | 82 |
| 12 | 15 | 13 | 15 | 16 | 13 | 72 |
| 13 | 11 | 13 | 10 | 10 | 9 | 53 |
| 14 | 12 | 8 | 10 | 11 | 11 | 52 |
| 15 | 13 | 12 | 10 | 12 | 11 | 58 |
| 16 | 9 | 12 | 10 | 11 | 11 | 53 |
| 17 | 13 | 10 | 10 | 9 | 5 | 47 |
| 18 | 12 | 14 | 9 | 10 | 14 | 59 |
| 19 | 18 | 13 | 12 | 13 | 13 | 69 |
| 20 | 15 | 17 | 16 | 18 | 16 | 82 |
| 21 | 21 | 16 | 16 | 16 | 16 | 85 |
| 22 | 15 | 15 | 16 | 16 | 14 | 76 |
| 23 | 23 | 16 | 13 | 16 | 15 | 83 |
| 24 | 17 | 12 | 10 | 9 | 11 | 59 |
| 25 | 14 | 16 | 15 | 16 | 13 | 74 |
| 26 | 16 | 16 | 15 | 15 | 12 | 74 |
| 27 | 13 | 16 | 10 | 12 | 11 | 62 |
| 28 | 18 | 15 | 16 | 16 | 15 | 80 |
| 29 | 14 | 9 | 8 | 11 | 10 | 52 |
| 30 | 17 | 15 | 17 | 12 | 15 | 76 |
| 31 | 22 | 15 | 16 | 14 | 13 | 80 |
| 32 | 22 | 14 | 16 | 15 | 16 | 83 |
| 33 | 21 | 17 | 17 | 15 | 17 | 87 |
| 34 | 22 | 18 | 17 | 18 | 19 | 94 |
| 35 | 11 | 16 | 16 | 16 | 13 | 72 |
| 36 | 23 | 16 | 16 | 16 | 16 | 87 |
| 37 | 18 | 16 | 16 | 16 | 16 | 82 |
| 38 | 21 | 16 | 16 | 13 | 14 | 80 |
| 39 | 23 | 16 | 16 | 16 | 16 | 87 |
| 40 | 22 | 14 | 10 | 10 | 10 | 66 |
| 41 | 22 | 15 | 14 | 17 | 16 | 84 |
| 42 | 18 | 13 | 14 | 14 | 17 | 76 |
| 43 | 13 | 14 | 10 | 12 | 11 | 60 |

| | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 44 | 16 | 16 | 10 | 12 | 12 | 66 |
| 45 | 18 | 16 | 12 | 16 | 14 | 76 |
| 46 | 19 | 16 | 14 | 16 | 13 | 78 |
| 47 | 18 | 16 | 16 | 16 | 14 | 80 |
| 48 | 15 | 14 | 10 | 11 | 10 | 60 |
| 49 | 15 | 14 | 10 | 11 | 12 | 62 |
| 50 | 24 | 14 | 14 | 14 | 16 | 82 |
| 51 | 24 | 16 | 16 | 16 | 16 | 88 |
| 52 | 21 | 15 | 15 | 14 | 13 | 78 |
| 53 | 15 | 16 | 14 | 11 | 10 | 66 |
| 54 | 23 | 16 | 16 | 16 | 16 | 87 |
| 55 | 23 | 16 | 16 | 16 | 15 | 86 |
| 56 | 26 | 17 | 15 | 16 | 11 | 85 |
| 57 | 16 | 16 | 13 | 16 | 13 | 74 |
| 58 | 15 | 16 | 10 | 12 | 11 | 64 |
| 59 | 21 | 19 | 19 | 16 | 18 | 93 |
| 60 | 15 | 15 | 16 | 16 | 14 | 76 |
| 61 | 14 | 14 | 10 | 11 | 10 | 59 |
| 62 | 19 | 16 | 14 | 16 | 12 | 77 |
| 63 | 15 | 16 | 11 | 13 | 11 | 66 |
| 64 | 16 | 13 | 15 | 16 | 13 | 73 |
| 65 | 14 | 14 | 10 | 13 | 11 | 62 |
| 66 | 12 | 10 | 10 | 11 | 11 | 54 |
| 67 | 13 | 12 | 10 | 13 | 11 | 59 |
| 68 | 9 | 12 | 10 | 11 | 11 | 53 |
| 69 | 14 | 15 | 10 | 15 | 11 | 65 |
| 70 | 13 | 10 | 10 | 9 | 5 | 47 |
| 71 | 15 | 14 | 10 | 13 | 10 | 62 |
| 72 | 17 | 15 | 10 | 11 | 11 | 64 |
| 73 | 15 | 14 | 9 | 10 | 11 | 59 |
| 74 | 15 | 12 | 10 | 11 | 11 | 59 |
| 75 | 16 | 13 | 9 | 11 | 10 | 59 |
| 76 | 15 | 14 | 10 | 11 | 11 | 61 |
| 77 | 15 | 16 | 10 | 11 | 10 | 62 |
| 78 | 15 | 12 | 10 | 10 | 11 | 58 |
| 79 | 15 | 15 | 16 | 14 | 14 | 74 |
| 80 | 15 | 14 | 10 | 16 | 11 | 66 |
| 81 | 16 | 13 | 10 | 12 | 11 | 62 |
| 82 | 17 | 12 | 10 | 9 | 11 | 59 |
| 83 | 14 | 16 | 15 | 16 | 12 | 73 |
| 84 | 18 | 15 | 16 | 16 | 15 | 80 |
| 85 | 14 | 9 | 8 | 11 | 10 | 52 |
| 86 | 14 | 13 | 10 | 12 | 9 | 58 |
| 87 | 20 | 15 | 16 | 15 | 13 | 79 |
| 88 | 22 | 16 | 16 | 16 | 16 | 86 |
| 89 | 15 | 12 | 10 | 16 | 14 | 67 |

| | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|
| 90 | 22 | 16 | 16 | 16 | 16 | 86 |
| 91 | 14 | 12 | 10 | 10 | 9 | 55 |
| 92 | 13 | 16 | 10 | 12 | 11 | 62 |
| 93 | 15 | 16 | 10 | 14 | 11 | 66 |
| 94 | 16 | 16 | 16 | 14 | 13 | 75 |
| 95 | 14 | 12 | 10 | 12 | 12 | 60 |
| 96 | 14 | 16 | 10 | 12 | 10 | 62 |
| 97 | 18 | 16 | 12 | 16 | 13 | 75 |
| 98 | 16 | 16 | 12 | 14 | 9 | 67 |
| 99 | 13 | 12 | 10 | 12 | 12 | 59 |
| 100 | 18 | 16 | 16 | 16 | 14 | 80 |
| 101 | 22 | 16 | 12 | 16 | 14 | 80 |
| 102 | 12 | 16 | 11 | 12 | 10 | 61 |
| 103 | 17 | 16 | 12 | 13 | 11 | 69 |
| 104 | 15 | 16 | 12 | 12 | 11 | 66 |
| 105 | 15 | 17 | 16 | 16 | 12 | 76 |
| 106 | 13 | 16 | 14 | 15 | 14 | 72 |
| 107 | 19 | 14 | 14 | 12 | 12 | 71 |
| 108 | 14 | 14 | 10 | 9 | 11 | 58 |
| 109 | 13 | 15 | 12 | 11 | 11 | 62 |
| 110 | 12 | 12 | 10 | 9 | 9 | 52 |
| 111 | 15 | 14 | 6 | 11 | 9 | 55 |
| 112 | 14 | 14 | 8 | 12 | 11 | 59 |
| 113 | 15 | 11 | 8 | 11 | 8 | 53 |
| 114 | 15 | 14 | 8 | 12 | 9 | 58 |
| 115 | 14 | 14 | 8 | 12 | 7 | 55 |
| 116 | 13 | 12 | 7 | 11 | 9 | 52 |
| 117 | 17 | 16 | 8 | 12 | 9 | 62 |
| 118 | 13 | 14 | 8 | 12 | 6 | 53 |
| 119 | 15 | 16 | 12 | 16 | 11 | 70 |
| 120 | 14 | 16 | 8 | 12 | 9 | 59 |
| 121 | 14 | 10 | 8 | 12 | 10 | 54 |
| 122 | 15 | 16 | 8 | 12 | 9 | 60 |
| 123 | 13 | 16 | 8 | 12 | 9 | 58 |
| 124 | 13 | 16 | 9 | 12 | 14 | 64 |
| 125 | 12 | 14 | 8 | 12 | 11 | 57 |
| 126 | 15 | 16 | 12 | 12 | 11 | 66 |
| 127 | 12 | 16 | 8 | 14 | 11 | 61 |
| 128 | 12 | 16 | 10 | 14 | 13 | 65 |
| 129 | 15 | 16 | 10 | 16 | 11 | 68 |

Tabel Interpretasi hasil penelitian RSUD Wonosari Gunungkidul

| No | Tangibles | Reliability | Responsiveness | Assurance | Empathy | Pelayanan |
|-----------|-------------------|--------------------|-----------------------|------------------|-------------------|------------------|
| 1 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 2 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 3 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas |
| 4 | Tidak Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 5 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 6 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 7 | Sangat Puas | Sangat Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 8 | Puas | Sangat Puas | Sangat Puas | Puas | Sangat Puas | Puas |
| 9 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 10 | Sangat Tidak Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 11 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 12 | Tidak Puas | Biasa Saja | Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 13 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas |
| 14 | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Tidak Puas |
| 15 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 16 | Sangat Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Tidak Puas |
| 17 | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas |
| 18 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja |
| 19 | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 20 | Tidak Puas | Sangat Puas | Puas | Sangat Puas | Puas | Puas |
| 21 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 22 | Tidak Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 23 | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas |
| 24 | Biasa Saja | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 25 | Tidak Puas | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 26 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 27 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 28 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 29 | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas |
| 30 | Biasa Saja | Puas | Sangat Puas | Biasa Saja | Puas | Puas |
| 31 | Puas | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas |
| 32 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 33 | Puas | Sangat Puas | Sangat Puas | Puas | Sangat Puas | Puas |

| | | | | | | |
|-----------|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Puas | | | Puas | |
| 34 | Puas | Sangat Puas | Sangat Puas | Sangat Puas | Sangat Puas | Sangat Puas |
| 35 | Tidak Puas | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 36 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 37 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 38 | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas | Puas |
| 39 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 40 | Puas | Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 41 | Puas | Puas | Puas | Sangat Puas | Puas | Puas |
| 42 | Biasa Saja | Biasa Saja | Puas | Puas | Sangat Puas | Puas |
| 43 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 44 | Biasa Saja | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 45 | Biasa Saja | Puas | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas |
| 46 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas |
| 47 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 48 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 49 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 50 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 51 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 52 | Puas | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas |
| 53 | Tidak Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 54 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 55 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 56 | Sangat Puas | Sangat Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas |
| 57 | Biasa Saja | Puas | Biasa Saja | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 58 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 59 | Puas | Sangat Puas | Sangat Puas | Puas | Sangat Puas | Sangat Puas |
| 60 | Tidak Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 61 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 62 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas |
| 63 | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 64 | Biasa Saja | Biasa Saja | Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 65 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 66 | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Tidak Puas |
| 67 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 68 | Sangat Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Tidak Puas |

| | | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|-------------------|------------|
| 69 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 70 | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas |
| 71 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 72 | Biasa Saja | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 73 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 74 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 75 | Biasa Saja | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 76 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 77 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 78 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 79 | Tidak Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja |
| 80 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 81 | Biasa Saja | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 82 | Biasa Saja | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 83 | Tidak Puas | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 84 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 85 | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas |
| 86 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 87 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas |
| 88 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 89 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Puas | Puas | Biasa Saja |
| 90 | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 91 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas |
| 92 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 93 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 94 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas |
| 95 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 96 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 97 | Biasa Saja | Puas | Biasa Saja | Puas | Biasa Saja | Puas |
| 98 | Biasa Saja | Puas | Biasa Saja | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 99 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 100 | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas | Puas | Puas |
| 101 | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas | Puas | Puas |
| 102 | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 103 | Biasa Saja | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |

| | | | | | | |
|------------|------------|-------------|-------------------|------------|-------------------|------------|
| 104 | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 105 | Tidak Puas | Sangat Puas | Puas | Puas | Biasa Saja | Puas |
| 106 | Tidak Puas | Puas | Puas | Puas | Puas | Biasa Saja |
| 107 | Biasa Saja | Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 108 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 109 | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 110 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas |
| 111 | Tidak Puas | Puas | Sangat Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas |
| 112 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 113 | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas |
| 114 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 115 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas |
| 116 | Tidak Puas | Biasa Saja | Sangat Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas |
| 117 | Biasa Saja | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 118 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas |
| 119 | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 120 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 121 | Tidak Puas | Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Tidak Puas |
| 122 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 123 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Tidak Puas | Biasa Saja |
| 124 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Puas | Biasa Saja |
| 125 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Tidak Puas |
| 126 | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 127 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 128 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |
| 129 | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Puas | Biasa Saja | Biasa Saja |