

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan merupakan Rumah Sakit milik Pimpinan Daerah Muhammadiyah Lamongan Jawa Timur dalam naungan organisasi/yayasan Muhammadiyah. RS Muhammadiyah lamongan tergolong rumah sakit tipe B. Rumah sakit ini beralamat di Jl. Jaksa Agung Suprpto 76 Lamongan 62215. Telp/Fax: (0322) 322834/0322-314048. Rumah sakit ini mempunyai luas tanah 21.953 m² dengan luas bangunan 3.680 m². Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memiliki kegiatan pelayanan medis dan kegiatan penunjang. Kegiatan pelayanan medis terdiri atas pelayanan rawat jalan: (poliklinik interna, poliklinik kesehatan anak, poli kulit kelamin, poli mata, poli saraf, poli THT, poli paru, poli gigi dan mulut, poli bedah, poli bedah syaraf, poli obsgyn, poli psikologi dan poli jantung). Pelayanan rawat inap: (kelas VVIP, VIP, kelas I, II, III, kelas perawatan bedah, kamar bersalin, kamar interna, kamar penyakit paru, kamar anak, kamar intensif terdiri dari ICU/ICCU/HCU/PICU dan NICU). Pelayanan gawat darurat, pelayanan kamar operasi (bedah sentral), pelayanan hemodialisa, pelayanan radiologi (USG, Ct Scan), pelayanan laboratorium. Kegiatan penunjang non medis: (pelayanan konsultasi gizi, pelayanan kefarmasian, pelayanan laundry, pelayanan pemulasaran jenazah, dan pelayanan K3 RS). Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mempunyai perawat sejumlah 283 dan 70%

masih Pendidikan diploma 3. Kapasitas bed rawat inap sejumlah 250 bed. Jumlah pasien rawat inap dalam 1 bulan rerata 1500 pasien. BOR rerata 80 – 85 %. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mempunyai layanan Bimbingan rohani yang tiap hari akan datang ke pasien untuk mengajarkan doa kesembuhan pasien dan memberikan motivasi kepada pasien dan juga ada layanan Khusnul Khotimah yang mana layanan ini diberikan kepada pasien yang terminal maupun sakaratul maut. Dan mempunyai visi “Menjadi Rumah Sakit yang unggul, mandiri dan berdaya saing tinggi, berbasis Penolong Kesengsaraan Umum sebagai perwujudan iman dan ibadah kepada Allah SWT”. Dan misi Memberikan pelayanan kesehatan yang Islami, Profesional dan Bermutu disertai dakwah Amar Ma’ruf Nahi mungkar, Mengembangkan Sumber Daya Insani yang berkarakter Islami, berwawasan muhammadiyah, dan professional melalui pendidikan, pelatihan dan penelitian yang berkelanjutan. Membangun Rumah Sakit pusat kegawatdaruratan berstandar internasional. Membangun manajemen informasi dan komunikasi menggunakan teknologi terkini dengan jejaring layanan kesehatan dan institusi.

5.1.2 Data demografi responden

Pada bagian ini akan diuraikan karakteristik demografi 300 responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan, pekerjaan, penghasilan, jumlah kunjungan dan asuransi kesehatan.

1. Data karakteristik responden

Tabel 5. 1 Distribusi variabel karakteristik demografi responden (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019

Karakteristik Demografi Responden	Kategori	n	%
Usia	20-30 Tahun	52	17%
	31-40 Tahun	150	50%
	41-50 Tahun	76	25%
	51-60 Tahun	23	8%
Total		300	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	85	28%
	Perempuan	215	72%
Total		300	100
Pendidikan	Pendidikan Dasar	48	16%
	SMP	60	20%
	SMA	132	44%
	Pendidikan Tinggi	60	20%
Total		300	100
Status Perkawinan	Kawin	252	84%
	Tidak Kawin	33	11%
	Janda/Duda	15	5%
Total		300	100
Pekerjaan	Pegawai Negeri/BUMN	33	11%
	Pegawai Swasta	57	19%
	Petani/Buruh	60	20%
	Wiraswasta	48	16%
	Ibu Rumah Tangga	78	26%
	Pensiunan PNS	24	8%
Total		300	100
Penghasilan	< Rp. 1.000.000	22	8%
	> Rp. 3.000.000	62	21%
	Rp. 1.000.000-3.000.000	216	72%
		300	100
Kunjungan ke-	1 Kali	230	7%
	2 Kali	43	14%
	>2 Kali	27	9%
Total		300	100
Asuransi kesehatan	BPJS	168	56%
	Umum	132	44%
Total		300	100

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa setengah usia responden berusia 31 tahun – 40 tahun sebanyak 150 pasien (50%). Berdasarkan data di atas

dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 215 pasien (72%). Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa hampir setengahnya pendidikan responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 132 pasien (44%). Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa hampir seluruh responden berstatus kawin yaitu 252 pasien (84%). Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa hampir setengah responden bekerja sebagai ibu rumah tangga 78 (26%). Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar penghasilan keluarga per bulan responden Rp. 1.000.000-3.000.000 216 (72%). Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa hampir seluruhnya kunjungan pasien ke RS Muhammadiyah Lamongan 1 kali sebanyak 230 (77%). Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar asuransi kesehatan responden BPJS adalah sebanyak 168 pasien (56%).

5.1.3 Data Khusus

1. Harapan Pasien (*Customer Expectation*)

Tabel 5. 2 Distribusi berdasarkan domain pada kuesioner Customer Expectation (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019

	n	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kualitas Teknis	300	170	180	176.76	2.168
Fungsional	300	75	80	79.07	.974
Kemudahan	300	55	60	58.86	1.133
Valid N	300				

Tabel 5.2 Menunjukkan bahwa analisis deskriptif data atau variable penelitian, yaitu Harapan Pasien. Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif harapan pasien didapatkan bahwa nilai maksimum dari kualitas teknis adalah 180 dan nilai minimum adalah 170. Nilai kualitas fungsional didapatkan hasil bahwa nilai

maksimum adalah 80 dan nilai minimum adalah 75. Nilai kemudahan didapatkan hasil maksimum adalah 60 dan nilai minimum adalah 55.

Tabel 5. 3 Distribusi harapan berdasarkan kategori (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019

Kategori	n	%
Tidak terpenuhi	47	15.7
Terpenuhi	253	84.3
Total	300	100.0

Berdasarkan distribusi kategori harapan hampir seluruhnya terpenuhi dengan 253 responden atau 84.3%.

2. Kepuasan Pasien

a. Perceived quality

Tabel 5. 4 Deskriptif Kualitas yang Dirasakan pasien (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019

	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penilaian Teknis	300	161	221	166.39	5.992
Penilaian Kualitas Fungsional	300	72	80	76.26	1.531
Penilaian Kemudahan	300	52	59	56.20	1.358
Valid N	300				

Tabel 5.4 Menunjukkan bahwa analisis deskriptif data atau variable penelitian, yaitu Kualitas yang dirasakan. Berdasarkan hasil hasil uji analisis deskriptif kualitas yang dirasakan didapatkan bahwa nilai maksimum dari penilaian teknis yaitu 221 dan nilai minimum adalah 161. Nilai kualitas fungsional didapatkan hasil bahwa nilai maksimum adalah 80 dan nilai minimum adalah 72. Nilai kemudahan didapatkan hasil maksimum adalah 59 dan nilai minimum adalah 52.

Tabel 5. 5 Distribusi berdasarkan kategori Kualitas yang Dirasakan (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019

Kategori	n	%
Cukup	53	17.7
Baik	247	82.3
Total	300	100.0

Berdasarkan distribusi kategori harapan ditemukan hampir seluruhnya adalah baik dengan 247 responden atau 82.3%.

a. Kepuasan

Tabel 5. 6 Deskriptif Kepuasan pasien (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Teknis	300	161	220	166.13	5.974
Kualitas Fungsional	300	72	79	75.67	1.486
Kemudahan	300	53	59	55.82	1.197
Valid N	300				

Tabel 5.6 Menunjukkan bahwa analisis deskriptif data atau variable penelitian, yaitu kepuasan. Berdasarkan hasil hasil uji analisis deskriptif kepuasan pasien didapatkan bahwa nilai maksimum dari kepuasan teknis yaitu 220 dan nilai minimum adalah 161. Nilai kualitas fungsional didapatkan hasil bahwa nilai maksimum adalah 79 dan nilai minimum adalah 72. Nilai kemudahan didapatkan hasil maksimum adalah 59 dan nilai minimum adalah 53.

Tabel 5. 7 Distribusi berdasarkan kategori Kepuasan (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019

Kategori	n	%
Cukup	41	13.7
Baik	259	86.3
Total	300	100.0

Berdasarkan kategori kepuasan ditemukan hampir seluruhnya adalah baik dengan 259 responden atau 86.3 %.

3. Loyalitas

Tabel 5. 8 Deskriptif Loyalitas pasien (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019

	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Rekomendasi	300	4	5	4.88	.326
Kebersediaan	300	4	5	4.92	.272
Kebanggaan	300	4	5	4.87	.337
Valid N	300				

Tabel 5.8 Menunjukkan bahwa analisis deskriptif data atau variabel penelitian. Berdasarkan hasil hasil uji analisis deskriptif loyalitas pasien didapatkan bahwa nilai maksimum dari rekomendasi pasien yaitu 5 dan nilai minimum adalah 4. Nilai ketersediaan pasien didapatkan hasil bahwa nilai maksimum adalah 5 dan nilai minimum adalah 4. Nilai kebanggan pasien didapatkan hasil maksimum adalah 5 dan nilai minimum adalah 4.

Tabel 5. 9 Distribusi loyalitas berdasarkan kategori (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019

Kategori	n	%
Loyal	300	100
Total	300	100.0

Berdasarkan tabel distribusi loyalitas ditemukan seluruhnya responden adalah loyal.

5.2 Hasil Uji statistik

Tabel 5. 10 Tabel silang antara *perceived quality* dan *customer expectation* dengan kepuasan

Variabel	Kategori	Kepuasan		P Value	Coefficient Correlation
		Cukup	Baik		
<i>Customer Expectation</i>	Tidak terpenuhi	32	15	0.000	0.997
	Terpenuhi	9	244		
<i>Perceived quality</i>	Cukup	33	20	0.000	0.929
	Baik	8	239		

Berdasarkan tabel 5.10 ditemukan adanya hubungan antara customer expectation dengan kepuasan pasien dengan nilai p 0.000. kekuatan hubungan sangat kuat dengan nilai cc 0.997 yang berarti hubungan positif. *Perceived quality* berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai 0.000. kekuatan hubungan sangat kuat dengan 0.929 yang berarti hubungan positif.

Tabel 5. 11 cross tab antara kepuasan dengan loyalitas (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019

Variabel	Kategori	Loyalitas		P Value	Coeficient Correlation
		Tidak loyal	Loyal		
Kepuasan	Cukup	0	41	0.001	0.195
	Baik	0	259		

Berdasarkan tabel 5.11 ditemukan ada hubungan antara kepuasan dan loyalitas dengan nilai 0.001 dengan kekuatan hubungan lemah 0.195 dengan hubungan positif.

5.3 Pembahasan

5.3.1 Menganalisis hubungan *Costumer Expectation* (Harapan) dengan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara harapan dengan kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rossy et al.,(2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara harapan dengan kepuasan dalam pelayanan. Kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima merupakan komponen penting yang harus dimiliki setiap perusahaan.

Harapan adalah keseluruhan dari kemampuan yang dimiliki individu untuk menghasilkan jalur mencapai tujuan yang diinginkan, bersamaan dengan motivasi yang dimiliki untuk menggunakan jalur-jalur tersebut (Snyder, 2012). Snyder, Feldman, dan Rand (dalam Williams dan Butler, 2012) menjelaskan bahwa konsep dari teori harapan ini adalah suatu proses dari pemikiran individu tentang suatu tujuan, serta memiliki motivasi dan cara untuk mewujudkan tujuan tersebut. Harapan memiliki target yaitu tujuan yang ingin dicapai dan suatu tujuan memberikan makna di dalam kehidupan seseorang Burns (2010).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa harapan adalah suatu pemikiran yang dibentuk untuk mencapai tujuan atau keinginan, dengan menimbulkan energi sebagai motivasi yang menggerakkan individu melakukan langkah-langkah atau usaha-usaha yang telah dihasilkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan individu yang adalah dukungan sosial (yaitu suatu dukungan atau kepedulian dari orang-orang terdekat), kepercayaan religius (yaitu suatu kepercayaan pada hal-hal positif yang dapat menyadarkan individu pada kenyataan yang terfokus pada takdir Tuhan), kontrol (yaitu kemampuan untuk menentukan dan menyiapkan diri dari stres, atau menghindari dari perasaan takut gagal). (Weil, 2012).

Harapan dalam penelitian ini adalah mencakup kualitas teknis, kualitas fungsional dan kemudahan. Dimana harapan individu memiliki hubungan positif dengan persepsi seseorang mengenai kontrol dapat dilihat dari pemikirannya (berpikir positif atau tidak). Kemudian, individu yang

memiliki efikasi diri sebagai sumber internal dalam kontrol memiliki harapan bahwa individu dapat mengontrol nasibnya sendiri.

5.3.2 Menganalisis hubungan *Perceived quality* (Kualitas yang dirasakan) dengan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan.

Kualitas yang dirasakan dalam penelitian ini berhubungan dengan kepuasan yang dirasakan. Hal ini sejalan dengan penelitian Zhang et al.,(2018) yang menyatakan bahwa kualitas yang dirasakan dalam upaya pelayanan pada perusahaan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya manusia, pendidikan, pengetahuan, dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi (Gerson, 2004). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2017).

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Mutu pelayanan

kesehatan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien dapat bersumber dari faktor yang relatif spesifik., seperti pelayanan rumah sakit, petugas kesehatan, atau pelayanan pendukung (Woodside, 2009). Proritas peningkatan kepuasan pasien adalah memperbaiki kualitas pelayanan dengan mendistribusikan pelayanan adil, pelayanan yang ramah dan sopan, kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keamanan ruangan serta kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan medis dan non medis (Marajabessy, 2008). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman burunya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Yuwono, 2013).

Dalam penelitian ini, faktor kualitas yang dirasakan pasien didukung dan dipengaruhi oleh kualitas teknik pelayanan yang terdiri dari tenaga medis, perawat, farmasi, analis, administratif dan keuangan. Dari kualitas pelayanan pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas produk atau jasa pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2014). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan yang dimiliki, apabila kinerja yang dihasilkan suatu produk atau jasa berada di bawah harapan maka konsumen merasa kecewa dan tidak puas. Sebaliknya bila kinerja yang dihasilkan suatu produk atau jasa dapat memenuhi atau melampaui harapan maka konsumen akan merasa puas. Begitu juga perasaan pasien terhadap kinerja yang dihasilkan oleh perawat (Kotler, 2010).

5.3.3 Menganalisis hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berhubungan dengan loyalitas pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian Cheng et al.,(2019) bahwa ada hubungan yang positif antara kepuasan dengan loyalitas. Semakin puas seseorang terhadap suatu pelayanan maka loyalitas pelanggan tersebut akan meningkat. Kepuasan pasien berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan maupun pelayanan keperawatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberian pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu

pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman,2004). Tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah *added value* bagi dokter, perawat, termasuk peimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan

Kepuasan tidak hanya di pengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya manusia, pendidikan, pengetahuan, dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi (Gerson, 2004).

Dalam penelitian ini, faktor kepuasan pasien didukung dan dipengaruhi oleh kualitas teknik pelayanan yang terdiri dari tenaga medis, perawat, farmasi, analis, administratif dan keuangan. Kualitas fungsional yang terdiri dari keandalan (penjelasan informasi dan prosedur layanan), jaminan (keamanan, kenyamanan dan tanggung jawab), fasilitas fisik dan penampilan, empati dan tanggung jawab. Yang terahir adalah kemudahan yang terdiri dari kenyamanan dan kemudahan dalam prosedur. Berbagai pandangan dan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan emosional yang dirasakan seseorang setelah melakukan perbandingan yang mencakup perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka seseorang merasa puas dan sebaliknya.

Aspek-aspek yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah: *satisfaction* (kepuasan) merupakan pembanding antara harapan sebelum melakukan dengan kinerja yang dirasakan, *emotional bonding* (ikatan

emosi), dimana pasien dapat terpengaruh dari sebuah nama rumah sakit yang memiliki daya tarik tersendiri, sehingga pasien dapat diidentifikasi dalam sebuah nama rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis deskriptif data atau variabel penelitian. Hasil uji analisis deskriptif loyalitas pasien didapatkan bahwa nilai maksimum dari rekomendasi pasien yaitu 5 dan nilai minimum adalah 4. Nilai ketersediaan pasien didapatkan hasil bahwa nilai maksimum adalah 5 dan nilai minimum adalah 4. Nilai kebanggaan pasien didapatkan hasil maksimum adalah 5 dan nilai minimum adalah 4. Persaingan yang semakin ketat antara institusi penyedia produk maupun jasa menimbulkan kesulitan dalam meningkatkan jumlah pasien. Di pihak lain untuk memasuki pasar baru memerlukan biaya yang cukup besar. Penelitian menunjukkan bahwa biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelanggan baru 6 kali lebih besar dari biaya untuk mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu alternatif yang lebih baik adalah melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang sudah ada, salah satunya adalah melalui usaha meningkatkan kesetiaan pasien.

Penelitian yang ada menyatakan bahwa loyalitas sebagai perilaku nyata yang konsisten sepanjang waktu. Pendekatan terhadap loyalitas tidak dapat dilihat sebagai suatu hal yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya loyalitas, namun loyalitas dapat dibentuk dari perilaku-perilaku. Selama beberapa dekade ini loyalitas ditelaah dengan menggunakan pendekatan sikap, hal ini dicerminkan salah satunya dengan

keinginan untuk merekomendasikan penyedia jasa pelayanan kepada orang lain.

Marconi (dalam Priyanto, (2012) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu produk atau jasa salah satunya adalah kenyamanan, kepuasan dan pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil yang didapatkan dalam penelitian ini, dimana 285 dari 300 responden (pasien) menjawab sangat setuju untuk merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga dan kerabat untuk berobat ke Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, 285 dari 300 responden menjawab sangat setuju untuk melanjutkan pengobatan sampai sembuh di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.