

SKRIPSI

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
RSUD TYPE D PERWANG KABUPATEN SIAK**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Islam Riau*



OLEH :

M DWI HARSYA SAPUTRA
165210062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

ABSTRAK

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSUD TYPE D PERAWANG KABUPATEN SIAK

M DWI HARSYA SAPUTRA

165210062

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Type D Perawang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSUD Type D Perawang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ialah *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 77 orang. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji t, analisis regresi linier sederhana dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu t hitung (7,549) > t tabel (1,992), artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Type D Perawang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICE EFFECT ON PATIENT SATISFACTION AT TYPE D PERAWANG HOSPITAL SIAK REGENCY

M DWI HARSYA SAPUTRA
165210062

This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction in RSUD Type D Perawang. The population in this study were patients from RSUD Type D Perawang. The sampling technique in this study is probability sampling with a total sample of 77 people. The data collection technique in this study used a questionnaire or questionnaire. The data analysis technique used is t test, simple linear regression analysis and coefficient of determination. The results show that testing the hypothesis that the quality of service on patient satisfaction is t count (7.549) > t table (1.992), meaning that service quality has a significant effect on patient satisfaction in RSUD Type D Perawang.

Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSUD TYPE D PERAWANG KABUPATEN SIAK”**. Shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad Shallallahu'alaihi Wa Sallam yang telah membawa kita ke zaman kebaikan hingga akhir zaman, Allahumma Shalli'ala sayyidina Muhammad wa'ala sayyidina Muhammad.

Adapun penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Riau. Skripsi ini penulis persembahkan khusus kepada Ayahanda Erpizon dan Ibunda Sarifah tercinta yang telah membantu dan memberikan dukungan, motivasi serta kasih sayang yang tulus dalam memberikan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan proses perkuliahan ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penulisan maupun pembahasannya, untuk itu penulis sangat mengharapkan dari segala pihak untuk kesempurnaan skripsi ini sehingga dapat memperoleh manfaat. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan secara moril

maupun material dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr. H. Syafinaldi SH.,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Firdaus AR, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Riau.
3. Bapak ABD. Razak Jer, SE.,MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Riau.
4. Ibu Yul Efnita, SEE.,MM selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini selesai.
5. Seluruh Dosen pengajar yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah, khususnya dosen Jurusan Manajemen.
6. Kepada pihak RSUD Type D Perawang yang telah berkenan mengizinkan dan memberikan data serta informasi kepada penulis terkait dengan penelitian ini.
7. Kepada keluarga kecil tercinta, orang tua kakak dan adik saya yang memberikan dorongan moril serta materil semangat serta motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

8. Kepada saudara tak sedarah penulis satu kontrakan yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan dan menggapai cita-cita.
9. Kepada teman-teman dibangku perkuliahan, senior, teman seangkatan dan junior yang telah membuat makna dan kesan tersendiri bagi penulis agar tetap semangat dan berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis, serta rahmat dan hidayah-Nya selalu tercurah kepada kita semua, Aamiin. Akhir kata penulis mengharapkan semoga apa yang tertuang dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat kita semua.

Pekanbaru, 2021

M Dwi Harsya Saputra

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	10
2.3 Indikator Mengukur Kepuasan	12
2.3 Kepuasan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.4 Pengertian Kualitas.....	17
2.5 Kualitas Pelayanan	19
2.6 Kualitas Pelayanan Kesehatan	22
2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.8 Pengukuran Kualitas Pelayanan	26
2.10 Penelitian Terdulu	27
2.11 Kerangka Pemikiran.....	29

2.12 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Lokasi Dan Objek Penelitian	30
3.2 Operasional Variabel	30
3.3 Populasi Dan Sampel	32
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.7 Analisa Regresi Linier Sederhana.....	36
3.8 Uji Hipotesis	37
BAB IV GAMBARAN UMUM	39
4.1 Situasi Kecamatan Tualang.....	39
4.2 Sejarah RSUD TYPE D Perawang	40
4.3 Visi dan Misi RSUD Type D Perawang.....	40
4.4 Struktur Organisasi.....	41
4.5 Sarana Fisik Bangunan Dan Peralatan	42
4.5.1 Fisik Bangunan.....	42
4.5.2 Peralatan.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
5.1 Identitas Responden	46
5.2 Uji Kualitas Data	49
5.2.1 Uji Validitas	49
5.2.2 Uji Reliabilitas	50
5.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Menurut Tanggapan Responden.....	51
5.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien Pada RSUD Type D Perawang	67
5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	73
5.5 Uji Hipotesis	74
5.5.1 Uji t	74
5.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)	75

5.6 Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	78
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Pasien RSUD Type D Perawang.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Definisi operasional variabel penelitian dan indikator.....	30
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Pada Pernyataan.....	34
Tabel 4. 1 Sarana Gedung, Fungsi dan Luas pada Rumah Sakit Type D Perawang..	43
Tabel 4. 2 Daftar Peralatan Kesehatan Rumah Sakit Type D Perawang Tahun 2018	44
Tabel 5. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 5. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 5. 3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 5. 4 Uji Validitas Data.....	49
Tabel 5. 5 Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden Mengenai Tersedia Peralatan Medis Seperti Tabung Oksigen, Tiang Infus, Kursi Roda, dll.....	52
Tabel 5. 7 Tanggapan Responden Mengenai Ruang Tunggu Yang Nyaman di RSUD Type D Perawang.....	53
Tabel 5. 8 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Petugas Medis Rapi.....	53
Tabel 5. 9 Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan di RSUD Type D Perawang Tidak Berbelit-belit.....	54
Tabel 5. 10 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Memiliki Sifat Dan Sikap Disiplin.....	55

Tabel 5. 11 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Mampu Memberikan Pelayanan Dengan Baik.....	56
Tabel 5. 12 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Memberikan Tanggapan Yang Baik Terhadap Keluhan Pasien.....	56
Tabel 5. 13 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Memberikan Informasi Dengan Jelas, Mudah Dimengerti, Serta Akurat.....	57
Tabel 5. 14 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Menindaklanjuti Keluhan Pasien Dengan Tepat.....	58
Tabel 5. 15 Tanggapan Responden Mengenai RSUD Type D Perawang Memberikan Jaminan Apabila Terjadi Kesalahan Pada Hasil Kerja Atau Tindakan Tenaga Medis	59
Tabel 5. 16 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Memiliki Sifat Sopan, Ramah, Jujur, Dan Dapat Dipercaya.....	60
Tabel 5. 17 Tanggapan Responden Mengenai RSUD Type D Perawang Menjamin Kepastian Kepada Pasien Untuk Mndapatkan Pelayanan.....	60
Tabel 5. 18 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Mudah Ditemui Serta Mendahului Kepentingan Pasien.....	61
Tabel 5. 19 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Mampu Berkomunikasi Dengan Baik.....	62
Tabel 5. 20 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Memberikan Perhatian Kepada Setiap Pasien.....	63

Tabel 5. 21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Type D Perawang.....	63
Tabel 5. 22 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Medis RSUD Type D Perawang Berkualitas Dan Baik.....	67
Tabel 5. 23 Tanggapan Responden Tentang Petugas Medis Menyelesaikan Tugas Dengan Efektif.....	68
Tabel 5. 24 Tanggapan Responden Tentang Petugas Medis Memiliki Kemampuan Dan Keterampilan Dengan Baik.....	69
Tabel 5. 25 Tanggapan Responden Tentang Petugas Medis Merespon Dan Menanggapi Dengan Baik Keluhan Pasien.....	70
Tabel 5. 26 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pasien.....	71
Tabel 5. 27 Analisa Regresi Linier Sederhana.....	73
Tabel 5. 28 Hasil Uji t.....	74
Tabel 5. 29 Koefisien Detetminasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	42



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan ekonomi global membawa dampak persaingan pada industri pelayanan atau jasa, sehingga semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas pelayanan atau jasa yang mereka jual. Berbicara tentang konsep jasa, setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan, baik dalam hal fasilitas, konsep, bahkan pelayanan terhadap konsumen. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi konsumen, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka menimbulkan penilaian yang baik dari konsumen, juga membuat konsumen nyaman dan merasa puas yang berujung pada loyalitas konsumen.

Industri pelayanan atau jasa dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Saat ini, konsumen sangat selektif dalam memilih produk dari industri pelayanan yang ingin digunakan. Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin puas. Kepuasan dapat dirasakan ketika konsumen merasakan sebuah kualitas.

Kemunculan instansi pelayanan jasa yang kian lama semakin banyak membuat persaingan semakin ketat. Salah satu instansi pelayanan jasa adalah rumah sakit. Banyak rumah sakit baik milik pemerintah ataupun swasta yang sangat banyak dan bersaing secara kualitas. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi

yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya, seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dokter praktek swasta dan rumah sakit lainnya. Untuk itu, sebagai salah satu tujuan dari rujukan pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu menjaga kualitas layanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan kesehatan inilah yang selalu dituntut oleh para pengguna jasa di bidang kesehatan agar selalu bertambah baik dan pada akhirnya tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan yang prima dan berkualitas dapat terwujud.

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Dalam menerima dan melayani pasien khususnya pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan

menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan berkaitan dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dibuktikan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, salah satunya penelitian dari Kiky Jenitha Rosalia & Ni Ketut Purnawati (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar yang menyatakan hasilnya menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar.

RSUD Type D Perawang merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang memberikan jasa layanan kesehatan. RSUD Type D yang berlokasi di komplek Perkantoran Pemerinah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak ini diresmikan oleh bupati Siak pada tahun 2018. Yang mana sebelumnya RSUD Type D Perawang bersatatus Puskesmas. Sebagai rumah sakit umum pemerintah RSUD Type D Perawang harus memiliki fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan dalam segala tindakan medis. Selain itu kualitas pelayanan juga diperlukan dalam melayani setiap pasien. RSUD Type D Perawang adalah rumah sakit negeri kelas D. RSUD Type D Perawang mendorong rumah sakit tersebut untuk ikut dalam persaingan yang

semakin ketat. Hal tersebut dikarenakan banyaknya Rumah Sakit Swasta di daerah Perawang. Disamping itu tingkat kesadaran masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang semakin tinggi membuat RSUD Type D Perawang harus dapat meningkatkan kualitasnya. Hal ini tercermin dari visi RSUD Type D Perawang yaitu **“Menyelenggarakan pelayanan yang prima, berkualitas dan berkesinambungan”** yang menyiratkan pentingnya pelayanan kesehatan yang sesuai harapan konsumen.

Sebagai Rumah Sakit yang baru dinaikkan statusnya dari puskesmas pada tahun 2018 lalu, RSUD Type D Perawang dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik.

Dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan kualitas prima terutama pada pasien rawat inap, RSUD Type D memberikan layanan dengan tersedianya fasilitas umum dan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien. Dalam memberikan pelayanan RSUD Type D Perawang peranan dokter sangat dibutuhkan. Berikut tenaga medis atau dokter yang ada dalam RSUD Type D Perawang antara lain Dokter Umum, Dokter Spesialis, Dokter Gigi, dan tenaga medis lainnya. Fasilitas-fasilitas yang tersedia seperti ruangan Rawat Inap, ruangan Rawat

Jalan, Instalasi Gawat Darurat (IGD), Poliklinik Spesialis Anak, Penyakit Dalam, Rekam Medis, Laboratorium, Radiologi, Kamar Operasi (OK), Poli Gigi, Fisioterapi, Apotik, ruang tunggu dan prasarana lainnya seperti Instalasi Bedah Sentral, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium Klinik, Instalasi Perawatan Intensi. Hal demikian memberikan indikasi bahwa RSUD Type D dibangun dengan sarana dan prasana yang cukup memadai. Yangmana akan menimbulkan kepuasan serta loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah dirawat di RSUD Type D Perawang.

Tabel 1. 1
Jumlah Paien RSUD Type D Perawang

Keterangan	2018	2019	Naik/turun
Rawat inap	232	337	(+) 31,15%
Rawat jalan	7325	8606	(+) 14,88%
Jumlah	7557	8943	(+) 15,49%

Sumber : RSUD Type D Perawang

Berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Januari sampai Desember 2019, terjadi peningkatan kira-kira 15-20%. Dan peningkatan 30-35% pada pasien rawat inap di RSUD Type D Perawang. Hal ini mengindikasikan peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Type D Perawang. Dari uraian diatas perlu dilakukan penelitian tentang indikasi dan sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Type D Perawang yang berpengaruh dalam peningkatan kinerja kesehatan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membuat penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan (service quality) berpengaruh pada kepuasan pasien, maka dari itu penulis menerapkan judul penelitian dengan judul:

“PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSUD TYPE D PERAWANG KABUPATEN SIAK”.

1.2 Rumusan Masalah

Di dalam penelitian, masalah dapat didefinisikan sebagai pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui kegiatan penelitian. Dari fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Type D Perawang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Type D Perawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat lain yaitu:

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan sebagai tinjauan dari penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah khususnya menyangkut bidang pemasaran

b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RSUD Type D Perawang, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

c) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bacaan ilmiah dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta referensi dalam penulisan karya ilmiah.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sub bab dan sub-sub bab. Berikut sistematika penulisan penelitian ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang didasarkan oleh masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dan menjelaskan variabel penelitian serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian seperti lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik analisis data dan teknik pengumpulan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan serta menemukan jawaban dalam masalah-masalah penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dimana akan dijelaskan kesimpulan, keterbatasan, dan saran dalam pembahasan hasil penelitian.



BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Definisi Kepuasan Konsumen menurut (Yunus dan Budiyanto, 2014:7) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan. Lebih lanjut menurut Kotler (2009:36), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul dari dalam diri konsumen setelah membandingkan hasil kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya, yang dirasakan setelah pemakaiannya, sehingga kepuasan yang timbul dapat membuat konsumennya ingin menikmati kembali jasa pelayanan tersebut.

2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler, 2009 (Hapsari 2011:38) ada 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan konsumen.

- a. Sistem Keluhan dan Saran Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) menyediakan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, dan keluhan mereka.
- b. Ghost Shopping (Mystery shopping) Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai

- c. pelanggan atau pembeli potensi produk perusahaan dan pesaing. kemudian melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan produk, mengamati dan menilai cara penanganan yang lebih baik
- d. Lost customer Analysis Perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih ke perusahaan. Perusahaan berusaha untuk mengamati apa yang menyebabkan pelanggan berpindah ke produk atau jasa lain.
- e. Survei Kepuasan Pelanggan. Survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, sebagai berikut :
 1. Directly reported satisfaction. Melakukan pengukuran secara langsung melalui pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelanggan.
 2. Derived dissatisfaction Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan,
 3. Problem analysis Pelanggan supaya untuk mengungkapkan masalah yang dihadapi berkaitan dengan produk atau jasa dan memberika saransaran perbaikan.
 - a. Importance-performanca analysis. Responden agar menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

2.3 Indikator Mengukur Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2016:63) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Adapun indikator dari kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pelayanan yang baik
2. Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat
3. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik
4. Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien

2.3 Kepuasan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan, sedangkan Kotler (2000: 36) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah: Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations. Artinya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas.

Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang telah diperolehnya. Berdasarkan uraian di atas dapatlah disimpulkan bahwa berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian terhadap kondisi rumah sakit (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien.

Indikator pelayanan kesehatan yang dipilih pasien sebagai prioritas ukuran kualitas pelayanan kesehatan, cenderung akan menjadi sumber utama terbentuknya tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien rumah sakit; atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien rumah sakit mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan (Utama, 2005: 6).

Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Menurut Dwiyanto (2002: 47) penilaian kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan

menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi/ petugas seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas.

Penilaian kualitas dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Apabila dicermati berbagai indikator yang dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan sangat bervariasi. Secara umum untuk melihat kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu perspektif pemberi layanan dan pengguna jasa. Dua perspektif tersebut tidak dapat dilihat secara diametrik, sebab dalam melihat persoalan kualitas pelayanan kesehatan terdapat berbagai faktor yang memengaruhi secara timbal balik, terutama pengaruh interaksi lingkungan yang dapat mempengaruhi cara pandang pemerintah terhadap masyarakat, ataupun sebaliknya.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit Rumah sakit merupakan suatu lembaga yang berfungsi mewujudkan pranata upaya pelayanan kesehatan terbesar pada masyarakat di jaman modern ini. Rumah sakit didirikan sebagai suatu tempat untuk memenuhi berbagai permintaan pasien dan dokter, agar penyelesaian masalah kesehatan dapat dilaksanakan dengan baik. Menurut Wolper dan Pena (dalam Azwar, 1996:84), rumah sakit adalah "tempat di mana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat di mana pendidikan klinis untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan".

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar rumah sakit di berbagai negara. Tuntutan ini menjadi dasar pengembangan organisasi kesehatan dan sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara melalui pelaksanaan desentralisasi. Kompleksitas masalah kualitas pelayanan rumah sakit tidak saja terkait dengan keterbatasan sumber daya dan lingkungan, tetapi juga bersumber dari perbedaan persepsi diantara pemakai jasa pelayanan, petugas kesehatan, dan pemerintah atau penyandang dana terhadap ukuran kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit (RS) dapat ditelaah dari tiga (Donabedian A, 2000) hal yaitu :

- a. Struktur (sarana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan nonkesehatan, serta pasien).
- b. Proses (manajemen RS baik manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan nonmedis kepada pasien).
- c. Outcome.

Penderita membutuhkan pelayanan kesehatan rumah sakit, maka yang terpikir pertama kali adalah dokternya, baru kemudian mengharapkan perawatan yang baik akan terpikirkan olehnya adalah perawat. Tenaga medik baik dokter umum, spesialis, dokter gigi agar mempunyai pengabdian yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pasien disertai rasa kasih sayang, penuh

perhatian, pengertian, memberikan rasa aman serta harus berusaha sekuat tenaga dalam mengobati dan merawatnya.

Suatu rumah sakit agar bisa operasional, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang Rumah Sakit baik penunjang medis maupun non medis, serta. Sarana penunjang rumah sakit antara lain meliputi : laboratorium, instalasi farmasi, radiologi, pelayanan makan pasien, dan lain-lain. Fasilitas penunjang rumah sakit juga sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit juga ditentukan oleh lingkungan rumah sakit. Persyaratan kesehatan lingkungan rumah sakit adalah:

- a. Lokasi atau lingkungan rumah sakit: nyaman, tenang, aman, terhindar dari pencemaran, selalu dalam keadaan bersih.
- b. Ruangan : berlantai dan berdinding bersih, penerangan cukup, tersedia tempat sampah, bebas bau yang tidak sedap, bebas dari gangguan serangga, tikus dan binatang pengganggu lainnya, lubang penghawaan yang cukup, menjamin pergantian udara dalam ruangan dengan baik.
- c. Atap, langit-langit, pintu sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

Biaya pelayanan kesehatan makin hari makin meningkat akibat berbagai faktor antara lain : laju inflasi, perubahan pola penyakit, perubahan hubungan dokter-pasien, tingkat permintaan yang meningkat serta penggunaan peralatan kedokteran yang canggih. Tarif yang tinggi dapat mengurangi kepuasan pasien sehingga secara

tidak langsung akan mengurangi pemanfaatan sarana kesehatan oleh masyarakat khususnya bagi mereka yang mampu.

2.4 Pengertian Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Kualitas merupakan suatu usaha untuk menyajikan produk dan jasa untuk memenuhi keinginan atau melebihi harapan konsumen (Bhuwana, 2013). Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2000: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sebaliknya, menurut Lukman (1999: 9) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti: (1) performansi (performance); (2) keandalan (reliability); (3) mudah dalam penggunaan (ease of use); (4) estetika (esthetics), dan sebagainya. Oleh karena itu, kualitas pada

prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.

Ibrahim (1997: 54) mendeskripsikan kualitas dari pengamatan produsen yang dirangkum sebagai berikut: “kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham”.

Sedangkan The American Society for Quality Control dalam Aviliani dan Wilfidrus (1997: 42), mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Gilmore (1974: 124) mengartikan bahwa kualitas sebagai derajat sejauh mana produk memenuhi suatu desain atau spesifikasi.

Menurut Assauri (2003: 25) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa

barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (mindset), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

2.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch Davis dalam Yamit (2010:7) mendefinisikan “kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan Menurut Parasuraman, et al.(2008:148), service quality dapat didefinisikan “sebagai seberapa jauh perbedaan antar kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima atau peroleh”.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. (Setiawan 2014:14).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antar keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah melakukan jasa tersebut. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (percieved service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa.

Menurut Parasuraman et al. (2008:64), juga menyatakan bahwa atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu:

1. **Bukti fisik (tangible)**, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, contoh: perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. **Keandalan (reliability)**, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan, yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. **Daya tanggap (responsiveness)**, yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. **Jaminan dan kepastian (assurance)**, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. **Empati (empathy)**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas pelayanan untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa. Berkaitan dengan kelima dimensi kualitas jasa tersebut, perusahaan baru bisa menemukan dengan baik bila tidak hal tersebut akan menimbulkan kesenjangan antara apa yang diberikan

perusahaan dengan apa yang diharapkan pelanggan yang dapat berdampak kepada perilaku konsumen dalam melakukan jasa.

2.6 Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/ kelompok/ lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba (dalam Azwar, 1996 : 35) Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau pun masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen yang jeli tentu akan memilih produk dan jasa yang merupakan kualitas baik. Kualitas merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapanharapan tertentu secara eksplisit maupun implisit.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik juga disampaikan oleh Yacobalis (2001: 61) bahwa pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi syarat-syarat, tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi/etika profesi, wajar dan aman, kualitas memuaskan bagi pasien yang dilayani. Menurut Schulz R. Dkk (2003: 222), pelayanan medis yang baik adalah pelayanan medis yang memenuhi syarat-syarat :

- a. Didasari oleh praktek medis yang rasional dan didasari oleh ilmu kedokteran.
- b. Mengutamakan pencegahan.
- c. Terjadinya kerja sama antara masyarakat dengan ilmuwan medis.
- d. Mengobati seseorang sebagai keseluruhan.
- e. Memelihara kerjasama antara dokter dengan pasien.
- f. Berkoordinasi dengan pekerja sosial.
- g. Mengkoordinasikan semua jenis pelayanan medis.
- h. Mengaplikasikan pelayanan modern dari ilmu kedokteran yang dibutuhkan masyarakat.

Untuk melihat pelayanan itu berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat, ada beberapa cara-cara untuk menilainya, antara lain dengan sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, serta pengamatan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian fokus pada kebutuhan/keinginan masyarakat diartikan

sebagai orientasi pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang diinginkan masyarakat.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Kualitas asuhan kesehatan adalah derajat dipenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil akhir seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan, diagnosa, tindakan, dan pemecahan masalah teknis. Pemahaman konsep tentang kualitas pelayanan terikat dengan faktor kepuasan pasien walaupun puasnya pasien itu tidak selalu sama dengan pelayanan berkualitas (Sumarwanto, 1994:54). Umumnya kualitas pelayanan medis di rumah sakit sangat tergantung pada individu dokter, dan diluar kewenangan direksi rumah sakit untuk mengaturnya (Rijanto, 1994:18). Variabel input dalam proses mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan adalah :

- a. Faktor manusia: pemberi jasa layanan langsung (administrator dan profesional tidak langsung (pemilik).
- b. Faktor sarana: bangunan dan peralatan rumah sakit.
- c. Faktor manajemen: prosedur pelayanan yang dipergunakan rumah sakit.

Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan yang baik pada dasarnya apabila pelayanan tersebut tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat tujuan, tepat sumber dayanya, tepat standart profesi, wajar dan aman, memuaskan bagi pasien yang dilayani.

2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Perkembangan dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Zeithalm Dkk. dalam Ariani (2009: 180) menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan Servqual (Service Quality) yang terdiri dari: bukti fisik (tangibles) yaitu bagaimana instansi tersebut menampilkan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan dengan contoh (gedung, meja, kursi, buku, rak buku, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. Selanjutnya adalah keandalan (reliability) adalah bagaimana kemampuan perusahaan yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Selanjutnya adalah daya tanggap (responsiveness) yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Selanjutnya adalah jaminan (assurance) yaitu pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, dan yang terakhir adalah empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

2.8 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Untuk menganalisa kualitas jasa dapat dilakukan dengan mengkuantifikasikan dimensi kualitas dengan menggunakan skala interval pada kuisioner yang disebarkan kepada responden. Dari hasil skala interval ini, maka kualitas pelayanan dapat diukur. Zeithaml dkk (1988) mengukur kualitas pelayanan dengan *perceived service quality*, merupakan model yang mengukur perbedaan/gap antara harapan dengan persepsi pelanggan. Hal ini sesuai dengan definisi kualitas pelayanan, yaitu selisih perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja jasa yang diterima (Munawaroh, 1999).

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika apa yang dirasakan melebihi dari apa yang diharapkan. Bila harapan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan maka akan menimbulkan gap. Menurut Zeithaml dkk (1990) terdapat lima macam kesenjangan kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

- 1) Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen atas harapan pelanggan.
- 2) Gap antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas jasa.
- 3) Gap antara spesifikasi kualitas dengan kualitas jasa yang sebenarnya diberikan.
- 4) Gap antara jasa yang diberikan dengan jasa yang dikomunikasikan dengan pelanggan.

- 5) Gap antara harapan pelanggan dan persepsi yang dibentuk dengan apa yang dia rasakan/diterima dari jasa tersebut.

2.10 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Kesimpulan
1.	Rahadi Fitra Nova (2010)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta.
2.	Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa 1) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan pasien pada Rumah

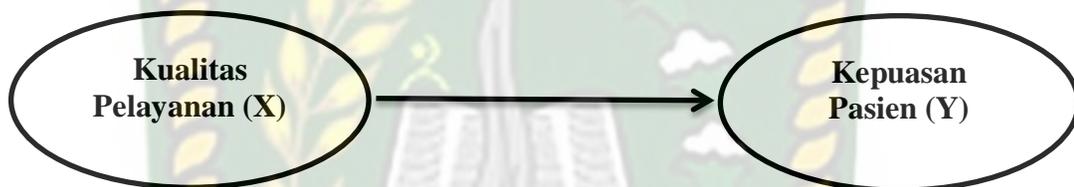
				<p>Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, 2) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, 3) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.</p>
3.	<p>Kiky Jenitha Rosalia & Ni Ketut Purnawati (2018)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar</p>	<p>Regresi Linier Berganda</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pada variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati nilai probabilitas positif dan lebih kecil daripada taraf signifikansi, maka bukti fisik, kehandalan, jamnan dan empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar. Pada variabel daya tanggap, nilai probabilitas positif dan lebih besar daripada taraf signifikansi, maka daya tanggap</p>

				berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar.
--	--	--	--	---

2.11 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Penelitian



2.12 Hipotesis

Hipotesis menurut Arikunto (2002: 154) adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis merupakan dugaan yang menjadi jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang perlu diuji kebenarannya menggunakan hipotesis.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan telaah pustaka maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H_a: Diduga pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Type D Perawang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada RSUD Type D Perawang yang berlokasi di kompleks Perkantoran Pemerintah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Objek penelitian ini adalah keterkaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien pada RSUD Type D Perawang Kabupaten Siak.

3.2 Operasional Variabel

Tabel 3. 1

Definisi operasional variabel penelitian dan indikator

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	1. Bukti Fisik (tangible)	a. Penampilan petugas b. Kenyamanan ruang tunggu c. Ketersediaan fasilitas peralatan medis	Ordinal
	2. Keandalan (reability)	a. Prosedur pelayanan b. Kedisiplinan petugas medis c. Kemampuan petugas medis	

	<p>3. Daya Tanggap (responsiveness)</p> <p>4. Jaminan (assurance)</p> <p>5. Empati (empathy)</p>	<p>a. Ketanggapan petugas medis</p> <p>b. Informasi akurat petugas medis</p> <p>c. Ketepatan pelayanan petugas medis</p> <p>a. Jaminan kesesuaian rumah sakit terhadap obat yang diberikan</p> <p>b. Jaminan legalitas</p> <p>c. Jaminan kepastian akan mendapatkan pelayanan</p> <p>a. Mendahulukan kepentingan pasien</p> <p>b. Pelayanan petugas medis dengan komunikasi yang baik</p> <p>c. Tidak diskriminatif</p>	
Kepuasan Pasien (Y)		<p>a. Fasilitas fisik (alat bantu kesehatan dan obat-obatan)</p> <p>b. Waktu tunggu cepat</p> <p>c. Pelayanan administrasi</p> <p>d. Pelayanan petugas medis</p>	Ordinal

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian (Suharsimi Arikunto, 1991:52). Populasi adalah individu atau sejumlah penduduk yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama (Sutrisno Hadi, 1992:157). Populasi adalah keseluruhan subyek yang berada dalam daerah penelitian yang dimaksud, dimana hasil penelitian tersebut akan digeneralisasikan. Populasi yang dijadikan sebagai objek penelitian ini adalah pasien RSUD Type D Perawang khususnya pasien rawat inap sebanyak 337 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel yaitu sebagian dari populasi yang hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Masri Singarimbun, 1997:112). Mengenai ukuran besarnya sampel yang harus diambil untuk mendapatkan data yang representatif, besarnya sampel dalam penelitian ditentukan sebanyak 337 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ialah menggunakan *probability sampling*. Probability sampling adalah teknik yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Sementara untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan dalam penelitian ini. (dalam penelitian ini digunakan $10\% = 0,1$).

Sampel yang diperoleh dengan rumus slovin adalah 77,11 yang dibulatkan menjadi 77 sampel.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang mengarah pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan faktor-faktor minat untuk tujuan yang lebih jelas (Uma Sekara, 2011). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan berupa data mentah dengan skala Likert untuk mengetahui respon dari responden yang ada mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, dimana data ini yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku, literature dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian (Sugiono: 2008: 402). Data sekunder dalam penelitian

ini diperoleh dari beberapa dokumen dan literature yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang diberikan kepada responden untuk mengukur persepsi, sikap atau perilaku. Pernyataan yang diajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden. Dan untuk mengukur persepsi responden menggunakan 5 angka penlitian dimana setiap jawaban diberi bobot nilai sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Skala Pengukuran Pada Pernyataan

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dengan melakukan tanya jawab secara lisan dan tatap muka. Menurut Ridwan (2009:29) wawancara yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

3.6 Teknik Analisis Data

Data peneliti yang terkumpul akan dianalisis melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan alat ukur yang digunakan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan atau pernyataan dalam mendefinisikan variabel. Langkah selanjutnya adalah secara statistik, angka korelasi yang diperoleh dengan melihat tanda bintang pada hasil skor total, atau membandingkan dengan angka bebas korelasi nilai r yang menunjukkan valid. Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program Software Statistic. Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel r . Kriteria penilaian uji validitas adalah :

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula (Siregar, 2016:173). Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan program SPSS. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah:

- a. Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.
- b. Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

3.7 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis kuantitatif dengan metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi sederhana adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat (Siregar, 2016:379). Metode analisis regresi linear sederhana ini dilakukan dengan bantuan program Software Statistic yang merupakan salah satu paket program komputer yang digunakan dalam mengelola data statistik.

Persamaan regresi linear sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

X = Variabel bebas

Y = Variabel Terikat

a = Konstanta (Nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (Nilai peningkatan maupun penurunan)

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen secara parsial (terpisah) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian tingkat signifikan (α) = 0,05. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

3.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R)

Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2015:53). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika R^2 semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas yang diteliti

terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil, hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat.



BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Situasi Kecamatan Tualang

Kecamatan Tualang/ Perawang merupakan bagian dari Kabupaten Siak dengan Luas Wilayah 30.409 Ha² atau 373.75 km². Dan terletak antara 0°32' - 0°51' Lintang Utara 101°23' - 101°52' Bujur Timur. Wilayah Kecamatan Tualang/ Perawang letaknya lebih kurang 1 jam menuju ibu kota Provinsi (Pekanbaru) dan 1 jam 30 menit menuju ibu kota Kabupaten (Siak Sri Indrapura). Kecamatan Tualang/ Perawang secara umum berada pada daerah dataran dimana sektor industri pengolahan merupakan motor penggerak perekonomian yang sangat dominan tidak saja bagi perawang sendiri tetapi juga menjadi sektor andalan Kabupaten Siak. Sehingga tidak berlebihan apabila daerah ini disebut daerah industri.

Secara administratif Kabupaten Karawang mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Mandau, Minas
- Sebelah Selatan : Kecamatan Kerinci Kanan, Pekanbaru
- Sebelah Barat : Kecamatan Minas
- Sebelah Timur : Sungai Mandau dan Koto Gasib

Dari hasil registrasi penduduk di Kecamatan Tualang bulan Januari-Juni tahun 2018 sebanyak 113,135 jiwa dengan jumlah laki-laki 59,606 jiwa dan perempuan sebanyak 53,529 jiwa sehingga didapatkan sex ratio sebesar 111.

4.2 Sejarah RSUD TYPE D Perawang

Rumah Sakit Type D Perawang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Siak yang didirikan pada tanggal 11 Februari 2018, yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan medik dasar. Pada tahun 2018 rumah sakit ini dikepalai oleh seorang dokter umum yang bernama dr. H. Amdan, M. Kes yang berlokasi di jalan Raya Perawang- Minas Km. 10, Perawang Barat Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, dengan luas tanah $\pm 12.000 m^2$.

4.3 Visi dan Misi RSUD Type D Perawang

Visi

**“MENYELENGGARAKAN PELAYANAN YANG PRIMA, BERKUALITAS
DAN BERKESINAMBUNGAN”**

Misi

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang prima, aman, dan informatif dan efektif serta tetap memperhatikan aspek sosial
2. Memberikan pelayanan yang ramah, bersahabat dan tanpa diskriminasi
3. Menyelenggarakan sistem rujukan yang berjenjang
4. Membangun sumber daya manusia yang handal, professional, akuntabel, yang berorientasi pada masyarakat/ pelanggan serta berintegrasi tinggi dalam pelayanan
5. Senantiasa meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit dalam memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat
6. Mewujudkan system management rumah sakit yang memberikan kepastian hukum yang efektif, transparan, akuntabel, serta responsive dalam menjawab tuntutan masyarakat
7. Memberikan perlindungan hukum dan keselamatan kerja terhadap seluruh staff dan karyawan
8. Meningkatkan kesejahteraan seluruh staff dan karyawan.

4.4 Struktur Organisasi

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi



4.5 Sarana Fisik Bangunan Dan Peralatan

4.5.1 Fisik Bangunan

Rumah Sakit Type D Perawang menempati bangunan seluas 5,677 m², yang terdiri dari 3 blok bangunan di atas tanah seluas 13.000 m². Saat ini terdapat gedung utama berlantai dua yang terdiri dari pada lantai satu, Poliklinik Spesialis Anak, Penyakit Dalam / Interne, Bedah, Obgyn / Kandungan, Umum, KIA, Instalasi Gawat Darurat (IGD), Apotik, Rekam Medis, Laboratorium, Radiologi, Kamar Operasi (OK). Pada Lantai dua terdiri dari ruangan Direktur, Kepala Tata Usaha, Tata Usaha, Aula, Rawat Inap Penyakit Dalam / Interne, Ruangan Inventaris.

Pada bangunan blok kedua terdiri dua lantai. Pada lantai satu terdiri dari Poli Gigi, Gudang Obat, Poli fisioterapi, CSSD. Dan pada lantai dua terdiri dari Ruang kasie Penunjang Medik, Ruang Kasie Pelayanan, Ruang Bendahara, Ruang Petugas Gizi, Pengelola Limbah, IPSRS dan K3, Komite Medic, Komite Keperawatan, dan Pengawas Internal.

Dibagian belakang terdapat bangunan lain yang telah dipergunakan untuk Rawat Inap yang terdiri dari ruang anak (4 bed), Perinatologi (2 bed), kebidanan (5 Bed), ruangan VK. Dapat dilihat pada tabel 2.4 dibawah ini :

Tabel 4. 1
Sarana Gedung, Fungsi dan Luas pada Rumah Sakit Type D Perawang

Nama Gedung	Fungsi	Luas	KET
Blok I Lantai satu	IGD, Poliklinik, Laboratorium, Radiologi, OK, Rekam Medik, Apotek	600m ²	2 Lantai
Blok I Lantai dua	Ruang direktur, Tatausaha, inventaris, Rawat Inap interne kls III		
Blok II Lantai satu	Poli Gigi, Gudang Obat, Poli fisioterapi, CSSD	50m ²	2 Lantai
Blok II Lantai dua	Ruang kasie Penunjang Medik, Ruang Kasie Pelayanan, Ruang Bendahara, Ruang Petugas Gizi, Pengelola Limbah, IPSRS dan K3, Komite Medic, Komite Keperawatan, dan Pengawas Internal		
Gedung Utilitas	Ruang Mesin Genset	9m ²	1 Lantai

Gedung Rawat Inap Obygn / Kebidanan	Ruang Perawatan Obygn / Kebidanan, Perinatology, Dapur dan Laundry	521m ²	
-------------------------------------	--	-------------------	--

4.5.2 Peralatan

Sarana Prasarana yang dimiliki Rumah Sakit Type D Perawang belum cukup lengkap. Adapun Peralatan medis dan Penunjang Medis serta Sarana yang dimiliki oleh Rumah Sakit Type D Perawang seperti pada tabel 2.5 dibawah

Tabel 4. 2

Daftar Peralatan Kesehatan Rumah Sakit Type D Perawang Tahun 2018

No	Lokasi	Nama Peralatan
1	Instalasi Bedah Sentral	Kamar operasi sebanyak 1 kamar, dimana 1 kamar sudah lengkap dengan peralatannya, dilengkapi peralatan bedah sederhana . Alat yang tersedia suction unit, oksigen saturatie, anasthesi machine, ventilator anasthesi, Elektro surgery unit, operatong table, lamp, examination lamp, autoclave table, operating microscope, mayor dan minor surgery, suction pump, UV sterilisator, kidney set, instrumen set, diagnostic set, gergaji gips electric. Ortopedi inst, caesarian inst, defibrilator, bedside monitor.
2	Instalasi Radiologi	X-Ray 100 mA dan 500 mA, untuk reposisi tulang, USG 3 D
3	Instalasi Laboratorium Klinik	Blood gas Analyzer, Electrophoreses (Protein Serum Hemoglobin), Clinical Chemistry Auto Analyzer, Hematologic Auto Analyzer kimia, Elektrolit analyzer, spektrofotometer, glucometer, mikroskop binokuler

4	Instalasi Perawatan Intensi	HCU (High Care Unit), dilengkapi dengan monitor serta infuse pump dan syringe pump, bedside monitor, ECG, Defibrillator, suction pump, serta Hemodialisa 3 unit
5	CSSD	Dual temperature steam sterilizer 18, autoclave 30 L, steam sterilizer, washer
6	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	Oksigen konsentrat, EKG, lampu sorot, IGD set, tab oksigen (besar)



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Identitas responden merupakan penilaian dari peneliti yang dilakukan untuk menilai responden atau pasien yang dinilai dalam melakukan evaluasi dari beberapa identitas yang dinilai. Dengan adanya penilaian dari identitas tersebut maka akan mempermudah peneliti untuk menilai dari identitas tersebut. Identitas yang dinilai dalam penelitian ini ialah jenis kelamin, usia, pendidikan. Untuk melihat identitas responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

5.1.1 Jenis Kelamin

Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 5. 1

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Laki-Laki	37	48.1%
2	Perempuan	40	51.9%
Jumlah		77	100.0%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel 5.1 di atas diketahui bahwa terdapat 77 orang jumlah responden. Dengan 40 orang pasien perempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sedangkan jumlah pasien laki-laki yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 37 orang. Dapat dilihat bahwa yang menjadi mayoritas responden pasien RSUD Type D Perawang kebanyakan berjenis kelamin perempuan.

5.1.2 Usia Responden

Identitas responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut.

Tabel 5. 2
Identitas Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase
1	< 30	26	33.8%
2	31-40	22	28.6%
3	> 40	29	37.7%
Jumlah		77	100.0%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden tertinggi yaitu pada usia > 40 tahun dengan jumlah 29 orang dengan persentase 37.7%, kemudian usia < 30 tahun berjumlah sebanyak 26 orang dengan persentase 33.8%, lalu usia 31-40 tahun berjumlah sebanyak 22 orang dengan persentase 28.6%. Dapat dilihat bahwa kebanyakan pasien RSUD Type D Perawang berusia > 40 tahun.

Dengan bertambahnya umur, proses penuaan yang bertahap mulai dari masa dewasa membutuhkan dasar gizi yang baik untuk mempertahankan kesehatan dan pencegahan atau pengontrolan penyakit kronis. Jelas bahwa kelompok dewasa muda perlu meningkatkan kebutuhan gizinya baik untuk pertumbuhan maupun perkembangan. Namun karena hal-hal tertentu dapat membawanya menuju ke komplikasi kesehatan. Sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel diatas bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan umur > 40 tahun dengan persentase sebesar 37.7%.

5.1.3 Tingkat Pendidikan

Identitas responden berdasarkan tingkat Pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	SMP	23	29.9%
2	SMA	36	46.8%
3	S1	18	23.4%
Jumlah		77	100.0%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SMA yaitu sebesar 36 orang atau 46.8%. Hal ini dapat disebabkan pengembangan gaya hidup yang sehat dan pemahaman atas aspek perlindungan dan peningkatan kesehatan masyarakat yang lebih luas, dapat diperoleh melalui pendidikan.

5.2 Uji Kualitas Data

5.2.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011) Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui keamanan antar data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya apa yang terjadi pada objek peneliti sehingga terdapat data yang valid. Dengan instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu diharuskan valid. Diketahui bahwa r tabel dalam penelitian ini ialah dengan rumus $Df = N - 2 = 77 - 2 = 75$ ialah 0.224. Untuk melihat hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. 4
Uji Validitas Data

Item	r hitung	r table	Keterangan
X1	0.603	0.224	Valid
X2	0.593	0.224	Valid
X3	0.329	0.224	Valid
X4	0.494	0.224	Valid
X5	0.464	0.224	Valid

X6	0.511	0.224	Valid
X7	0.698	0.224	Valid
X8	0.696	0.224	Valid
X9	0.618	0.224	Valid
X10	0.530	0.224	Valid
X11	0.318	0.224	Valid
X12	0.270	0.224	Valid
X13	0.526	0.224	Valid
X14	0.496	0.224	Valid
X15	0.572	0.224	Valid
Y1	0.609	0.224	Valid
Y2	0.482	0.224	Valid
Y3	0.520	0.224	Valid
Y4	0.387	0.224	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.4 dapat dilihat bahwa semua pernyataan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$. Ini menunjukkan bahwa semua pernyataan yang ada pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas akan digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Menurut Ghazali, (2012) Instrumen dikatakan reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

Uji reliabilitas ialah suatu pengujian yang digunakan oleh peneliti untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang telah dikumpulkan sudah reliabel atau tidak. Dikatakan reliabel jika kuesioner dilakukan pengukuran ulang, maka akan

mendapatkan hasil yang sama, artinya reliabel merupakan sebuah konsistensi dari hasil tes uji. Untuk melihat hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. 5
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach' Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	0.870	0.6	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.709	0.6	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan table diatas diketahui mengenai uji reliabilitas dan yang terlihat nilai uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X) lebih besar dibandingkan dengan batas nilai croanbach's alpha ($0.870 > 0.6$), begitu juga dengan uji reliabilitas variabel kepuasan (Y) lebih besar dibandingkan dengan croanbach's alpha ($0.709 > 0.6$). Artinya semua keseluruhan item pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dikatan reliabel dan layak digunakan.

5.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Menurut Tanggapan Responden

Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Masing-masing dimensi terdiri dari 3 pertanyaan

dengan total 15 pertanyaan. Jawaban responden dikategorikan dengan pilihan sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Tabel 5. 6
Tanggapan Responden Mengenai Tersedia Peralatan Medis Seperti Tabung Oksigen, Tiang Infus, Kursi Roda, dll

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	23	29.87%
2	Setuju	42	54.55%
3	Kurang Setuju	8	10.39%
4	Tidak Setuju	4	5.19%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.6 untuk pernyataan tentang tersedia peralatan medis seperti tabung oksigen, tiang infus, kursi roda, dll diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 23 orang dengan persentase 29.87%, setuju 42 orang dengan persentase 54.55%, kurang setuju 8 orang dengan persentase 10.39%, dan tidak setuju sebanyak 4 orang dengan persentase 5.19%.

Tabel 5. 7**Tanggapan Responden Mengenai Ruang Tunggu Yang Nyaman di RSUD Type D Perawang**

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	18	23.38%
2	Setuju	37	48.05%
3	Kurang Setuju	11	14.29%
4	Tidak Setuju	11	14.29%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.7 untuk pernyataan tentang ruang tunggu yang nyaman di RSUD Type D Perawang diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel di atas yang menjawab sangat setuju 18 orang dengan persentase 23.38%, setuju 37 orang dengan persentase 48.05%, kurang setuju 11 orang dengan persentase 14.29%, dan tidak setuju sebanyak 11 orang dengan persentase 14.29%.

Tabel 5. 8**Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Petugas Medis Rapi**

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	17	22.08%
2	Setuju	52	67.53%

3	Kurang Setuju	7	9.09%
4	Tidak Setuju	1	1.30%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.8 untuk pernyataan tentang penampilan petugas medis rapi diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 17 orang dengan persentase 22.08%, setuju 52 orang dengan persentase 67.53%, kurang setuju 7 orang dengan persentase 9.09%, dan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1.30%.

Tabel 5.9

**Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan di RSUD Type D
Perawang Tidak Berbelit-belit**

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	12	15.58%
2	Setuju	43	55.84%
3	Kurang Setuju	14	18.18%
4	Tidak Setuju	8	10.39%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.9 untuk pernyataan tentang prosedur pelayanan di RSUD Type D Perawang tidak berbelit-belit diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 12 orang dengan persentase 15.58%, setuju 43 orang dengan persentase 55.84%, kurang setuju 14 orang dengan persentase 18.18%, dan tidak setuju sebanyak 8 orang dengan persentase 10.39%.

Tabel 5. 10
Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Memiliki Sifat Dan Sikap Disiplin

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	11	14.29%
2	Setuju	45	58.44%
3	Kurang Setuju	13	16.88%
4	Tidak Setuju	8	10.39%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.10 untuk pernyataan tentang petugas medis memiliki sifat dan sikap disiplin diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 11 orang dengan persentase 14.29%, setuju 45 orang dengan persentase 58.44%, kurang setuju 13 orang dengan persentase 16.88%, dan tidak setuju sebanyak 8 orang dengan persentase 10.39%.

Tabel 5. 11
Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Mampu Memberikan
Pelayanan Dengan Baik

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	7	9.09%
2	Setuju	51	66.23%
3	Kurang Setuju	15	19.48%
4	Tidak Setuju	4	5.19%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.11 untuk pernyataan tentang petugas medis mampu memberikan pelayanan dengan baik diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 7 orang dengan persentase 9.09%, setuju 51 orang dengan persentase 66.23%, kurang setuju 15 orang dengan persentase 19.48%, dan tidak setuju sebanyak 4 orang dengan persentase 5.19%.

Tabel 5. 12
Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Memberikan Tanggapan Yang
Baik Terhadap Keluhan Pasien

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	12.99%

2	Setuju	52	67.53%
3	Kurang Setuju	9	11.69%
4	Tidak Setuju	6	7.79%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.12 untuk pernyataan tentang petugas medis memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 10 orang dengan persentase 12.99%, setuju 52 orang dengan persentase 67.53%, kurang setuju 9 orang dengan persentase 11.69%, dan tidak setuju sebanyak 6 orang dengan persentase 7.79%.

Tabel 5. 13
Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Memberikan Informasi
Dengan Jelas, Mudah Dimengerti, Serta Akurat

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	18	23.38%
2	Setuju	38	49.35%
3	Kurang Setuju	10	12.99%
4	Tidak Setuju	11	14.29%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.13 untuk pernyataan tentang petugas medis memberikan informasi dengan jelas, mudah dimengerti serta akurat diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 18 orang dengan persentase 23.38%, setuju 38 orang dengan persentase 49.35%, kurang setuju 10 orang dengan persentase 12.99%, dan tidak setuju sebanyak 11 orang dengan persentase 14.29%.

Tabel 5. 14
Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Menindaklanjuti Keluhan Pasien Dengan Tepat

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	13	16.88%
2	Setuju	44	57.14%
3	Kurang Setuju	14	18.18%
4	Tidak Setuju	6	7.79%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.14 untuk pernyataan tentang petugas medis menindaklanjuti keluhan pasien dengan tepat diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 13 orang dengan persentase 16.88%, setuju 44 orang dengan persentase 57.14%, kurang

setuju 14 orang dengan persentase 18.18%, dan tidak setuju sebanyak 6 orang dengan persentase 7.79%.

Tabel 5. 15
Tanggapan Responden Mengenai RSUD Type D Perawang Memberikan Jaminan Apabila Terjadi Kesalahan Pada Hasil Kerja Atau Tindakan Tenaga Medis

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	22	28.57%
2	Setuju	35	45.45%
3	Kurang Setuju	13	16.88%
4	Tidak Setuju	7	9.09%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.15 untuk pernyataan RSUD Type D Perawang memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja atau tindakan tenaga medis diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 22 orang dengan persentase 28.57%, setuju 35 orang dengan persentase 45.45%, kurang setuju 13 orang dengan persentase 16.88%, dan tidak setuju sebanyak 7 orang dengan persentase 9.09%.

Tabel 5. 16**Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Memiliki Sifat Sopan, Ramah, Jujur, Dan Dapat Dipercaya**

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	11	14.29%
2	Setuju	49	63.64%
3	Kurang Setuju	12	15.58%
4	Tidak Setuju	5	6.49%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.16 untuk pernyataan tentang petugas medis memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 11 orang dengan persentase 14.29%, setuju 49 orang dengan persentase 63.64%, kurang setuju 12 orang dengan persentase 15.58%, dan tidak setuju sebanyak 5 orang dengan persentase 6.49%.

Tabel 5. 17**Tanggapan Responden Mengenai RSUD Type D Perawang Menjamin Kepastian Kepada Pasien Untuk Mndapatkan Pelayanan**

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	14	18.18%

2	Setuju	46	59.74%
3	Kurang Setuju	14	18.18%
4	Tidak Setuju	3	3.90%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.17 untuk pernyataan tentang RSUD Type D Perawang menjamin kepastian kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 14 orang dengan persentase 18.18%, setuju 46 orang dengan persentase 59.74%, kurang setuju 14 orang dengan persentase 18.18%, dan tidak setuju sebanyak 3 orang dengan persentase 3.90%.

Tabel 5. 18
Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Mudah Ditemui Serta
Mendahului Kepentingan Pasien

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	19	24.68%
2	Setuju	41	53.25%
3	Kurang Setuju	11	14.29%
4	Tidak Setuju	6	7.79%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.18 untuk pernyataan tentang petugas medis mudah ditemui serta mendahului kepentingan pasien diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 19 orang dengan persentase 24.68%, setuju 41 orang dengan persentase 53.25%, kurang setuju 11 orang dengan persentase 14.29%, dan tidak setuju sebanyak 6 orang dengan persentase 7.79%.

Tabel 5. 19
Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Mampu Berkomunikasi
Dengan Baik

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	22	28.57%
2	Setuju	34	44.16%
3	Kurang Setuju	15	19.48%
4	Tidak Setuju	6	7.79%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.19 untuk pernyataan tentang petugas medis mampu berkomunikasi dengan baik diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 22 orang dengan persentase 28.57%, setuju 34 orang dengan persentase 44.16%, kurang setuju 15

orang dengan persentase 19.48%, dan tidak setuju sebanyak 6 orang dengan persentase 7.79%.

Tabel 5. 20
Tanggapan Responden Mengenai Petugas Medis Memberikan Perhatian
Kepada Setiap Pasien

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	17	22.08%
2	Setuju	39	50.65%
3	Kurang Setuju	15	19.48%
4	Tidak Setuju	6	7.79%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.20 untuk pernyataan tentang petugas medis memberikan perhatian kepada setiap pasien diketahui jumlah responden sebanyak 77 orang yang menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju 17 orang dengan persentase 22.08%, setuju 39 orang dengan persentase 50.65%, kurang setuju 15 orang dengan persentase 19.48%, dan tidak setuju sebanyak 6 orang dengan persentase 7.79%.

Tabel 5. 21
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Type
D Perawang

Variabel Kualitas Pelayanan	Skor Jawaban					Skor
	5	4	3	2	1	
Bukti Fisik						
Tersedia peralatan medis seperti tabung oksigen, tiang infus, kursi roda, dll	23	42	8	4	0	315
Bobot Nilai	115	168	24	8	0	
Ruang tunggu yang nyaman di RSUD Type D Perawang	18	37	11	11	0	293
Bobot Nilai	90	148	33	22	0	
Penampilan petugas medis rapi	17	52	7	1	0	316
Bobot Nilai	85	208	21	2	0	
Keandalan						
Prosedur pelayanan di RSUD Type D Perawang tidak berbelit-belit	12	43	14	8	0	290
Bobot Nilai	60	172	42	16	0	
Petugas medis memiliki sifat dan sikap disiplin	11	45	13	8	0	290
Bobot Nilai	55	180	39	16	0	
Petugas medis mampu memberikan pelayanan dengan baik	7	51	15	4	0	292
Bobot Nilai	35	204	45	8	0	
Daya Tanggap						
Petugas medis memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien	10	52	9	6	0	297
Bobot Nilai	50	208	27	12	0	
Petugas medis memberikan informasi dengan jelas, mudah dimengerti, serta akurat	18	38	10	11	0	294
Bobot Nilai	90	152	30	22	0	
Petugas medis menindaklanjuti keluhan pasien dengan tepat	13	44	14	6	0	295

Bobot Nilai	65	176	42	12	0	
Jaminan						
RSUD Type D memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja atau tindakan tenaga medis	22	35	13	7	0	303
Bobot Nilai	110	140	39	14	0	
Petugas medis memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya	11	49	12	5	0	297
Bobot Nilai	55	196	36	10	0	
RSUD Type D Perawang menjamin kepastian kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan	14	46	14	3	0	302
Bobot Nilai	70	184	42	6	0	
Empati						
Petugas medis mudah ditemui serta mendahului kepentingan pasien	19	41	11	6	0	304
Bobot Nilai	95	164	33	12	0	
Petugas medis mampu berkomunikasi dengan baik	22	34	15	6	0	303
Bobot Nilai	110	136	45	12	0	
Petugas medis memberikan perhatian kepada setiap pasien	17	39	15	6	0	298
Bobot Nilai	85	156	45	12	0	
Total Skor						4489
Skor Tertinggi						316
Skor Terendah						290
Kriteria Penilaian						Sangat Baik

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

$$\text{Skor Maksimal} : 15 \times 5 \times 77 = 5775$$

$$\text{Skor Minimal} : 15 \times 1 \times 77 = 1155$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} & : \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5} \\ & : \frac{5775 - 1155}{5} \\ & : 924 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel kualitas pelayanan pada RSUD Type D Perawang dapat ditentukan dibawah ini:

$$\text{Sangat Setuju} : 3855-4779$$

$$\text{Setuju} : 2930-3854$$

$$\text{Kurang Setuju} : 2005-2929$$

$$\text{Tidak Setuju} : 1080-2004$$

$$\text{Sangat Tidak Setuju} : 1155-1079$$

Dari tabel 5.21 dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Type D Perawang. Dimana tabel ini menunjukkan

bahwa total skor responden dari 15 item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan adalah 4489 yang berada pada rentang 3855-4779 dengan kriteria sangat setuju. Dari tanggapan responden RSUD Type D Perawang tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Type D Perawang sudah dinilai tinggi atau baik. Namun untuk memperoleh hasil yang lebih maksimal RSUD Type D Perawang harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan karena masih terlihat beberapa pasien yang memberikan tanggapan kurang setuju dan tidak setuju dengan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh RSUD Type D Perawang.

5.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien Pada RSUD Type D Perawang

Tabel 5. 22

Pasien puas terhadap fasilitas medis yang tersedia seperti alat bantu kesehatan dan obat-obatan

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	20	25.97%
2	Setuju	43	55.84%
3	Kurang Setuju	12	15.58%
4	Tidak Setuju	2	2.60%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.22 untuk pernyataan tentang pasien puas terhadap fasilitas medis yang tersedia seperti alat bantu kesehatan dan obat-obatan dengan jumlah reponden sebanyak 77 orang yang telah menjadi sampel. Dari jumlah yang tertinggi sebanyak 43 orang menjawab setuju dengan persentase 55,84%, yang menjawab sangat setuju 20 orang dengan persentase 25,97%, kurang setuju 12 orang dengan persentase 15,58% dan tidak setuju 2 orang dengan persentase 2,60%.

Tabel 5. 23
Pasien puas terhadap pelayanan waktu tunggu yang cepat

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	26	33.77%
2	Setuju	40	51.95%
3	Kurang Setuju	7	9.09%
4	Tidak Setuju	4	5.19%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.23 untuk pernyataan tentang pasien puas terhadap pelayanan waktu tunggu yang cepat dengan jumlah reponden sebanyak 77 orang yang telah menjadi sampel. Dari jumlah tertinggi yang menjawab setuju sebanyak 40 orang dengan persentase 51,95%, sangat setuju 26 orang dengan persentase 33,77%, kurang

setuju 7 orang dengan persentase 9,09% dan tidak setuju 4 orang dengan persentase 5,19%.

Tabel 5. 24
Pasien puas terhadap pelayanan administrasi

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	10.39%
2	Setuju	51	66.23%
3	Kurang Setuju	15	19.48%
4	Tidak Setuju	3	3.90%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.24 untuk pernyataan tentang pasien puas terhadap pelayanan administrasi dengan jumlah reponden sebanyak 77 orang yang telah menjadi sampel. Dari jumlah tertinggi yang menjawab setuju 51 orang dengan persentase 66,23%, kurang setuju 15 orang dengan persentase 19,48%, sangat setuju 8 orang dengan persentase 10,39%, dan tidak setuju 3 orang dengan persentase 3,90%.

Tabel 5. 25
Pasien puas terhadap layanan yang diberikan dokter dan perawat RSUD Type D Perawang

No	Klirifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	9	11.69%
2	Setuju	52	67.53%
3	Kurang Setuju	10	12.99%
4	Tidak Setuju	6	7.79%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
	Jumlah	77	100%

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 5.25 untuk pernyataan tentang pasien puas terhadap layanan yang diberikan dokter dan perawat RSUD Type D Perawang dengan jumlah reponden sebanyak 77 orang yang telah menjadi sampel. Dari jumlah tertinggi yang menjawab setuju 52 orang dengan persentase 67,53%, kurang setuju 10 orang dengan persentase 12,99%, sangat setuju 9 orang dengan persentase 11,69%, dan tidak setuju 6 orang dengan persentase 7,79%.

Tabel 5. 26

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pasien

No	Indikator	Kategori					Skor
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Pasien puas terhadap fasilitas medis yang tersedia seperti alat bantu kesehatan dan obat-obatan	20	43	12	2	0	312
		100	172	36	4	0	
2	Pasien puas terhadap pelayanan waktu tunggu yang cepat	26	40	7	4	0	319
		130	160	21	8	0	
3	Pasien puas terhadap pelayanan administrasi	8	51	15	3	0	295
		40	204	45	6	0	
4	Pasien puas terhadap layanan yang diberikan dokter dan perawat RSUD Type D Perawang	9	52	10	6	0	295
		45	208	30	12	0	
Total Skor						1221	
Skor Tertinggi						319	
Skor Terendah						295	

Kriteria Penilaian	Baik
--------------------	------

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Dari tabel diatas rekapitulasi variabel kepuasan pasien dapat dilihat dari total skor yang diperoleh 1221. Untuk mengetahui skor ideal tertinggi dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{Nilai Maksimal} : 4 \times 5 \times 77 = 1540$$

$$\text{Nilai Minimal} : 4 \times 1 \times 77 = 308$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} & : \frac{\text{SkorMaksimal}-\text{SkorMinimal}}{5} \\ & : \frac{1540-308}{5} \\ & : 246 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel kepuasan pasien dapat ditentukan sebagai berikut :

$$\text{Sangat Setuju} : 1296-1542$$

$$\text{Setuju} : 1049-1295$$

$$\text{Kurang Setuju} : 802-1048$$

$$\text{Tidak Setuju} : 555-801$$

Sangat Tidak Setuju : 308-554

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat bahwa variabel kepuasan pasien adalah sebesar 1221 yang mana berada pada tingkat kategori antara 1049-1295 yang berarti setuju atau baik.

5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang sudah dirumuskan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Adapun nilai regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 27
Analisi Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.663	1.494		3.121	.003	
	Service Quality	.192	.025	.657	7.549	.000	1.000 1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Dari tabel diatas diketahui analisis regresi linier sederhana, maka bentuk persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,663 + 0,192X$$

Keterangan :

X : Kualitas Pelayanan

Y : Kepuasan Pasien

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

5.5 Uji Hipotesis

5.5.1 Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

Tabel 5. 28

Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.663	1.494		3.121	.003		
Service Quality	.192	.025	.657	7.549	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai sig $0,000 < 0,05$ dan t hitung $7,549 > t$ tabel 1,992. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya

kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Type D Perawang..

5.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi atau R^2 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 29
Koefisien Detetminasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.657 ^a	.432	.424	1.6130	1.984

a. Predictors: (Constant), Service Quality
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,432 artinya bahwa kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pasien sebesar 43,2%.

5.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian diatas berdasarkan identitas responden dengan berdasarkan jenis kelamin bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang berjenis kelamin perempuan. Responden berdasarkan umur sebagian besar responden adalah berusia diatas 40 tahun. Hal ini disebabkan proses penuaan yang bertahap mulai dari masa dewasa membutuhkan gizi yang baik untuk

mempertahankan kesehatan dan pencegahan atau pengontrolan penyakit kronis. Dan identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar responden dengan pendidikan terakhir SMA. Hal ini dapat dikarenakan pengembangan gaya hidup yang sehat dan pemahaman atas aspek perlindungan dan peningkatan kesehatan masyarakat yang lebih luas, dapat diperoleh melalui pendidikan.

Pada variabel kualitas pelayanan menyatakan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil uji t bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu sebesar $7,549 > 1,992$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan pengujian menggunakan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Type D Perawang yaitu sebesar 0,432 atau 43,2 %. Berdasarkan hasil ini peneliti mengamati bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Kiky Jenitha Rosalia & Ni Ketut Purnawati (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar yang menyatakan hasilnya menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah (2017) yang

berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Type D Perawang. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Type D Perawang Kabupaten Siak.
2. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan persentase tertinggi pada variabel kualitas pelayanan yaitu pada bukti fisik dan empati, hal ini dikarenakan fasilitas-fasilitas fisik penunjang pada RSUD Type D Perawang sudah baik dan kepedulian serta perhatian para petugas medis yang baik terhadap pasien.
3. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan persentase terendah pada variabel kualitas pelayanan yaitu pada daya tanggap, hal ini dikarenakan banyaknya pasien dengan jumlah tenaga medis yang ada tidak sebanding. RSUD Type D Perawang memiliki tenaga medis dan di bantu oleh TKS (Tenaga Kerja Sukarela) serta tenaga honorer yang terbatas karena disebabkan baru berdirinya Rumah Sakit Daerah yang berada di Perawang.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, saran yang dapat diberikan adalah :

1. Diharapkan bagi pihak RSUD Type D Perawang lebih meningkatkan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien serta lebih berempati dalam melayani pasien.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya tidak terpaku pada faktor dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Namun diharapkan dapat menambah faktor-faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Adkon, dan Ridwan. 2009. Rumus dan Data dalam Analisis Statistik untuk Penelitian, cetakan 3, Alfabeta: Bandung.
- Arikunto, S. 1991. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta..
- Aviliani dan Wilfridus Elu., (1997), “Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”, *Usahawan* No. 05 tahun XXVI, Mei.
- Azwar, Azrul H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bhuwana, Made Bagus Rangga. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service Pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar. *E-Journal Manajemen Universitas Udayana*, 2 (4):383- 397.
- Donabedian, A. 2000. *Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan UGM.
- Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Andy offset, Yogyakarta.
- Gilmore, J.V., 1974, *The Productive Personality*, San Fransisco: Albion.
- Hapsari, Niken Nindya. (2011). Pengaruh Pengalaman Auditor dan Orientasi Etika terhadap Keputusan Etis Auditor Negara dengan Komitmen Profesional sebagai Variabel Intervening. *Jurnal EL-MUHASABA* Vol 2, No 2 page. 07-2011 Jur. Akuntansi Fak. Ekonomi UIN Maliki Malang.
- Ibrahim, (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Ekonomi*. Vol.14 No.1.

- Kiky Jenitha Rosalia & Ni Ketut Purnawati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar. *Jurnal Manajemen*. Vol.7 No.5.
- Kotler, K.(2009). *Manajemen Pemasaran 1*.Edisi ketiga belas. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L.Berry, (1988), “Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12 – 36.
- Parasuraman, A.,Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2008). *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxceptions*, The free press,New York:NY.
- Rahadi Fitra Nova. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi FE Universitas Sebelas Maret Surakarta. Solo.
- Schulz, R. dan A.C. Johnson. 2003. *Management of Hospitals and Health Service: Strategic Issues and Performance*. Beard Books.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Ryan Agung. (2014). “Analisis Pengaruh Promoso Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan (Studi Kasus : “Waroeng Spesial).
- Singarimbun, M.; dan Effendi, S.(eds.). 1997. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES: Jakarta.
- Siregar, Syofian. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta : Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Akuntansi Manajemen. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sumarwanto, E. 1994. “Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan”. Cermin Dunia Kedokteran. No. 19. Jakarta.
- Sutrisno, H, 1992. Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA. Edisi Pertama, cetakan pertama. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Utama, S. 2005. ”Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit”. Jurnal Manajemen Kesehatan. 09 (1), 1-7.
- Yamit, Zulian. (2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta. Ekonisia.
- Yunus dan Budianto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Narita Hotel Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.3 No.12.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1990) “Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation”. New York: The Free Press P. 46