

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya Rumah Sakit QIM

Berawal dari manifestasi kepedulian beragama beberapa individu yang hatinya digerakkan Allah untuk melaksanakan amal perbuatan yang mulia, maka didirikanlah Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia yang disingkat RS QIM. Semangat, motivasi dan pendekatan ibadah yang kuat dari penyelenggara rumah sakit ini kemudian dicarikan jalan keluar untuk menyalurkan gagasan tersebut. Dengan menggunakan prinsip profesionalisme, sosial dan dakwah akhirnya sepakat untuk mendirikan sebuah rumah sakit yang diprakarsai oleh dokter dengan menggandeng pengusaha dari daerah Pekalongan dan sekitarnya.

Setelah melewati beberapa pertemuan maka diputuskan dengan nama Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia (RS QIM) dengan tanpa melihat kaya, miskin, suku, ras dan agama. Adapun filosofi Rumah Sakit QIM ialah 'Air Bening' atau 'Oksigen', yang artinya tidak ada alergi, dibutuhkan semua orang, bermanfaat pada siapa saja yang menghendaki dan mudah dijangkau. Melalui perenungan yang cukup lama, mereka para individu penggagas dan pendiri melaksanakan analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan resiko hingga tercipta upaya strategik.

Dari segi kekuatan, dengan adanya potensi yang dimiliki pendiri, baik moril maupun materiil dan tersedianya calon tenaga/karyawan yang cukup berpengalaman. Sedangkan dari segi peluang, adanya dukungan oleh beberapa pihak seperti pemerintah (Bupati), masyarakat dan para dokter sejawat. Kemudian dari aspek tantangan dan resiko di antaranya angka populasi penduduk Batang yang meningkat, sehingga memerlukan partisipasi swasta dibidang pelayanan kesehatan yang prima. Para

penggagas/pendiri juga menyadari masih ada kelemahan, seperti adanya bagian kecil karyawan yang berpengalaman praktisi dan sarana prasarana pelayanan yang terbatas.

Mereka para penggagas dan pendiri menyadari bahwa niat saja tidak cukup, tetapi harus ada tindakan *real*, maka gagasan yang sebenarnya telah dicetuskan beberapa tahun yang lalu, kemudian diwujudkan menjadi kenyataan. Pembagian tugas dibuat, H. Teguh Suhardi dan H. Badawi, HM mengajak para pengusaha, sedangkan para dokter yang tergabung mengajak dokter sejawat untuk bergabung dalam pendirian rumah sakit. Dan terkumpul beberapa personel yang berasal dari berbagai profesi untuk berkomitmen dengan dibentuknya PT. Qolbu Insan Mulia sebagai payung Rumah Sakit QIM. Adapun susunan organisasi PT tersebut ; H. Badawi, HM sebagai komisaris utama, H. Teguh Suhardi, H. Sachroni dan dr. H. Kusdarmadji, Sp.PD masing-masing sebagai komisaris. Direktur utama PT. QIM adalah dr. H. Achmad Chamid Thohari, Sp. B. Sedangkan dr. H. Bekti Mastiadji, Sp. PK sebagai wakil direktur.

Operasional Rumah Sakit QIM, untuk jabatan direktur dipercayakan kepada dr. Hj. Ratna Ismoyowati, MARS, dengan dibantu beberapa staf yang ahli pada bidangnya masing-masing. Selain nama-nama di atas, secara lengkap beberapa personel dari berbagai profesi sebagai pendiri Rumah Sakit QIM, yaitu dr. H Prio Pratomo, Sp. OG, dr. H. Setyasno, Sp. PD, masing-masing berprofesi dokter spesialis, H. Muhammad Sauki SH (notaris), Drs. Dimiyati Sabrawi, Apt (apoteker), Suparyatun Hidayati, SE, M. Si dan Hj. Kokom Dianawati (pengusaha).

Rumah Sakit QIM yang dipimpin pertama kali oleh dr. Hj. Ratna Ismoyowati, MARS sebagai direktur telah mendapatkan Izin Prinsip Pembangunan Rumah Sakit dari Bupati Batang nomor 503/0154/2007 tanggal 24 Januari 2007 dan Ijin Operasional berdasarkan SK. Bupati Batang nomor 445/188/2010 tanggal 31 Mei 2010 yang kemudian

dilakukan Soft Opening pada tanggal 03 Juni 2010. Rumah Sakit yang lokasi strategis telah memberikan pelayanan untuk masyarakat bukan hanya penduduk Batang dan sekitarnya, tapi masyarakat dari daerah lain.

4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit QIM

Visi : Rumah Sakit Pilihan Masyarakat Terpercaya dan Bermutu di Jawa Tengah

Misi :

- a. Mengembangkan Kompetensi Sumber Daya Manusia.
- b. Memberi pelayanan secara profesional, ramah dan santun serta melaksanakan kegiatan peningkatan mutu dan keselamatan pasien secara berkelanjutan.
- c. Mengembangkan sarana prasarana sesuai perkembangan kebutuhan.
- d. Melaksanakan kegiatan operasional yang efektif dan efisien sehingga memberi nilai tambah kepada pelanggan, karyawan, mitra kerja, pemilik dan masyarakat
- e. Berpartisipasi aktif membantu program pemerintah dalam pelayanan kesehatan serta melaksanakan upaya promotif dan preventif.

4.1.3 Layanan Rumah Sakit QIM

4.1.3.1 Pelayanan Medis Umum

- 1) Instalasi Gawat Darurat (IGD 24 jam)
- 2) Poliklinik Dokter Umum
- 3) Poliklinik GIGI
- 4) Home Care

4.1.3.2 Pelayanan Medis Spesialistik

- 1) Kesehatan Anak
- 2) Kebidanan & Kandungan
- 3) THT Mata
- 4) Syaraf
- 5) Psikologi
- 6) Penyakit Dalam
- 7) Bedah

- a) Bedah Umum
- b) Bedah Syaraf
- c) Bedah Ortopedi

4.1.3.3 Pelayanan Medis Khusus

- 1) ICU (*Intensive Care Unit*)
- 2) Ruang Hemodialisa
- 3) Ruang Operasi
- 4) Ruang Bersalin
- 5) Ruang Perawatan Bayi

4.1.3.4 Pelayanan Penunjang Medis

- 1) Electrocardiography (ECG)
- 2) Laboratorium
- 3) Farmasi
- 4) Radiologi
- 5) USG
- 6) CT-Scan

4.1.3.5 Pelayanan Lain – lain

- 1) Konsultasi Gizi
- 2) Rehabilitasi Penyalahgunaan Narkotika



4.2 Karakteristik Responden

Penggolongan karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dengan *statistic descriptif*. Statistik deskriptif adalah cara menjabarkan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil dari kuesioner yang disebarakan kepada responden di Rumah Sakit QIM sejumlah 63 responden. Jumlah sampel responden didapatkan melalui perhitungan rumus *Issac* dan *Michael* dari total populasi yang ada sejumlah 150 orang, maka dengan rumus tersebut dapat diperoleh sampel sejumlah 63 responden. Dari sampel tersebut akan dijabarkan, antara lain berdasarkan jenis kelamin, usia responden, pendidikan terakhir, pekerjaan responden, sakit yang diderita, lama dirawat, jumlah penunggu, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Kelompok usia dengan tingkat pendidikan berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan							
		SD	Persen (%)	SMP	Persen (%)	SMA	Persen (%)	Sarjana	Persen (%)
Laki-Laki	21-30	1	1,6%	2	3,2%	9	14,3%	0	0%
	31-40	2	3,2%	2	3,2%	5	7,9%	1	1,6%
	>40	8	12,7%	3	4,8%	0	0%	3	4,8%
Perempuan	<20	0	0%	1	1,6%	1	1,6%	0	0%
	21-30	1	1,6%	1	1,6%	9	14,3%	1	1,6%
	31-40	0	0%	2	3,2%	6	9,5%	1	1,6%
	>40	2	3,2%	1	1,6%	1	1,6%	0	0%
Jumlah		14	22,2%	12	19%	31	49,2%	6	9,5%

Sumber: *Olahan data SPSS, Juli 2021*

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwasanya total responden laki-laki sejumlah 36 dan responden perempuan sejumlah 27 dengan total seluruh responden berjumlah 63 orang. Melalui tabel di atas, diketahui sebanyak 31 orang atau sebesar 49,2% responden berpendidikan SMA dan yang paling

sedikit adalah responden dengan pendidikan sarjana yaitu sejumlah 6 responden atau sebesar 9,5%.

Tabel 8. Kelompok usia dengan jenis pekerjaan berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan							
		PN S	Persen (%)	Swasta	Perse n (%)	Buruh	Perse n (%)	Lainnya	Persen (%)
Laki-Laki	21-30	0	0%	3	4,8%	6	9,5%	3	4,8%
	31-40	0	0%	7	11,1%	0	0%	3	4,8%
	>40	1	1,6%	2	3,2%	5	7,9%	6	9,5%
Perempuan	<20	0	0%	0	0%	1	1,6%	1	1,6%
	21-30	0	0%	2	3,2%	4	6,3%	6	9,5%
	31-40	1	1,6%	1	1,6%	4	6,3%	3	4,8%
	>40	0	0%	0	0%	3	4,8%	1	1,6%
Jumlah		2	3,2%	15	23,8%	23	36,5%	23	36,5%

Sumber: Olahan data SPSS, Juli 2021

Melalui tabel di atas, diketahui bahwasanya responden terbanyak berada dalam usia 21 sampai 30. Data SPSS tersebut memperlihatkan bahwasanya sebagian besar responden memiliki pekerjaan buruh dan pekerjaan lainnya masing-masing sebanyak 23 orang atau sebesar 36,5%.

Tabel 9. Kelompok usia dengan jenis penyakit berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan							
		Dalam	Persen (%)	Saraf	Perse n (%)	Kandunga	Perse n (%)	Tulang	Persen (%)
Laki-Laki	21-30	4	6,3%	6	9,5%	0	0%	2	3,2%
	31-40	6	9,5%	3	4,8%	0	0%	1	1,6%
	>40	8	12,7%	5	7,9%	0	0%	1	1,6%
Perempuan	<20	0	0%	2	3,2%	0	0%	0	0%
	21-30	5	7,9%	4	6,3%	2	3,2%	1	1,6%
	31-40	3	4,8%	4	6,3%	1	1,6%	1	1,6%
	>40	1	1,6%	1	1,6%	1	1,6%	1	1,6%
Jumlah		27	42,8%	25	39,6%	4	6,4%	7	11,2%

Sumber: Olahan data SPSS, Juli 2021

Melalui tabel SPSS di atas, diketahui bahwasanya penyakit yang diderita pasien sebagai responden adalah penyakit dalam sebanyak 42,8% dengan jumlah 27 responden, dengan didominasi penderita usia > 40 tahun.

Tabel 10. Kelompok lama perawatan dan jumlah penunggu berdasarkan jenis penyakit

Jenis Kelamin	Lama Rawat (Hari)	Jumlah Penunggu					
		Tidak Ada	Persen (%)	1 orang	Perse n (%)	2 Orang	Perse n (%)
Dalam	1-2	0	0%	3	4,8%	2	3,2%
	3-4	0	0%	8	12,7%	4	6,3%
	5-6	0	0%	6	9,5%	2	3,2%
	>6	0	0%	2	3,2%	0	0%
Saraf	1-2	1	1,6%	3	4,8%	1	1,6%
	3-4	0	0%	4	6,3%	3	4,8%
	5-6	1	1,6%	7	11,1%	2	3,2%
	>6	1	1,6%	1	1,6%	1	1,6%
Kandungan	1-2	1	1,6%	1	1,6%	0	0%
	3-4	0	0%	0	0%	0	0%
	5-6	0	0%	2	3,2%	0	0%
	>6	0	0%	0	0%	0	0%
Tulang	1-2	0	0%	0	0%	0	0%
	3-4	0	0%	3	4,8%	2	3,2%
	5-6	0	0%	1	1,6%	1	1,6%
	>6	0	0%	0	0%	0	0%
Jumlah		4	7,9%	41	65,1%	18	28,6%

Sumber: Olahan data SPSS, Juli 2021

Melalui tabel SPSS di atas, diketahui sakit yang diderita pasien merupakan penyakit dalam sebanyak 27 responden. Dari tabel di atas diketahui lama pasien dirawat paling banyak selama 3-4 hari sejumlah 24 orang, dan dari 41 pasien tersebut mempunyai pendamping pasien (keluarga) 1 orang.

4.3 Tanggapan Responden

Untuk menjelaskan jawaban responden terkait variabel penelitian, peneliti melakukan analisis terhadap 24 item pertanyaan, keterangan simbol F berarti frekuensi dalam hal ini jumlah responden yang menjawab dari pernyataan yang diberikan dan S adalah skor yang berarti jumlah responden dikalikan dengan nomor item pernyataan tersebut.

4.3.1 Tanggapan Responden Terkait Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*)

Tanggapan responden terkait variabel tampilan fisik pada RS QIM Batang dari hasil kuesioner yang telah disebar berdasarkan skor jawaban yang tampak pada Tabel berikut.

Tabel 11. Respon Jawaban Dimensi Tampilan Fisik

Dimensi	Pertanyaan	Skor										N	Jumlah	Rerata	Ket.
		1		2		3		4		5					
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S				
Tangible (X1)	Tempat tidur yang nyaman	1	1	12	24	6	18	40	160	4	20	63	223	3,54	Baik
	Kebersihan ruang inap	0	0	14	28	2	6	43	172	4	20	63	226	3,587	Baik
	Perawat yang berpenampilan menarik	0	0	11	22	6	36	43	172	3	12	63	242	3,841	Baik
	Kelengkapan perlengkapan medis	0	0	14	28	4	8	42	168	3	12	63	216	3,429	Baik
	Peralatan medis yang canggih	1	0	13	26	6	36	40	160	3	9	63	231	3,667	Baik
Rerata Keseluruhan													3,48	Baik	

Sumber: Olahan data, Juli 2021

Berdasarkan Tabel 11. di atas, terlihat nilai rata-rata dari item pernyataan variabel tampilan fisik secara keseluruhan adalah 3,48. Dengan demikian, tingkat tampilan fisik pada RS QIM Batang dinyatakan tergolong baik. Hal tersebut dikarenakan nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,49 sampai dengan 3,60.



4.3.2 Tanggapan Responden Terkait Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Terkait variabel daya tanggap di RS QIM Batang, tanggapan responden dari hasil kuesioner yang telah disebar berdasarkan skor jawaban yang tampak pada tabel berikut.

Tabel 12. Respon Jawaban Dimensi Daya Tanggap

Dimensi	Pertanyaan	Skor										N	Jumlah	Rerata	Ket.
		1		2		3		4		5					
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S				
Responsiveness (X2)	Ketanggapan tenaga medis terhadap permasalahan pasien	1	1	13	26	6	18	40	160	3	15	63	220	3,49	Baik
	Kecepatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan saat perawatan	0	0	16	32	3	9	44	176	0	0	63	217	3,44	Baik
	Menanggapi keluhan dengan baik	0	0	16	32	4	12	43	172	0	0	63	216	3,43	Baik
Rerata Keseluruhan														3,46	Baik

Sumber: Olahan data, Juli 2021

Melalui Tabel 12. di atas, diketahui bahwasanya skor rerata item pernyataan variabel daya tanggap secara keseluruhan adalah 3,46. Dengan demikian, tingkat daya tanggap pada RS QIM Batang dinyatakan tergolong baik. Hal tersebut dikarenakan nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,43 sampai dengan 3,49.

4.3.3 Tanggapan Responden Terkait Dimensi kehandalan (*Reliability*)

Tanggapan responden terkait variabel kehandalan di RS QIM Batang dari hasil kuisisioner yang telah disebar berdasarkan pada skor jawaban yang tercantum didalam tabel 13. berikut ini.

Tabel 13. Respon Jawaban Dimensi Kehandalan

Dimensi	Pertanyaan	Skor										N	Ju mla h	Rerat a	Ket.
		1		2		3		4		5					
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S				
Reliability (X3)	Ketepatan pelaksanaan layanan	0	0	30	60	0	0	33	132	0	0	63	192	3,05	Cukup Baik
	Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur	0	0	36	72	3	9	24	96	0	0	63	177	2,81	Cukup Baik
	Pelayanan tanpa kesalahan	0	0	29	58	3	9	31	124	0	0	63	191	3,03	Cukup Baik
Rerata Keseluruhan													2,96	Cukup Baik	

Sumber: Olahan data, Juli 2021

Melalui Tabel 13. di atas, diketahui nilai rata-rata item pernyataan variabel kehandalan secara keseluruhan adalah 2,96. Dengan demikian, tingkat kehandalan pada RS QIM Batang dinyatakan berkategori cukup baik. Perihal itu dikarenakan skor rerata keseluruhan sejumlah 2,81 sampai dengan 3,05.

4.3.4 Tanggapan Responden terkait Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tanggapan responden mengenai variabel di RS QIM Batang dari hasil kuesioner yang telah disebar berdasarkan skor jawaban yang tercantum didalam Tabel 14. berikut ini.

Tabel 14. Respon Jawaban Dimensi Jaminan

Dimensi	Pertanyaan	Skor										N	Jumlah	Rerata	Ket.
		1		2		3		4		5					
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S				
Assurance (X4)	Kemampuan petugas	1	1	13	26	6	18	40	160	3	15	63	220	3,49	Baik
	Keramahan petugas	0	0	16	32	3	9	44	176	0	0	63	217	3,44	Baik
	Kepercayaan pasien	0	0	16	22	4	24	43	172	0	0	63	218	3,46	Baik
	Keamanan pasien	0	0	16	28	3	9	44	176	0	0	63	213	3,38	Baik
Rerata Keseluruhan													3,48	Baik	

Sumber: Olahan data, Juli 2021

Melalui Tabel 14. di atas, diketahui nilai rata-rata item pernyataan variabel jaminan secara keseluruhan adalah 3,48. Dengan demikian, tingkat Jaminan pada RS QIM Batang dinyatakan tergolong baik. Hal tersebut dikarenakan nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,38 sampai dengan 3,49.

4.3.5 Tanggapan Responden Terkait Dimensi Empati (*Empathy*)

Tanggapan responden terkait variabel empati di RS QIM Batang dari hasil kuesioner yang telah disebar berdasarkan skor jawaban yang tercantum didalam Tabel 15. berikut ini.

Tabel 15. Respon Jawaban Dimensi Empati

Dimensi	Pertanyaan	Skor										N	Jumlah	Rerata	Ket.	
		1		2		3		4		5						
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S					
Empathy (X5)	Perhatian khusus secara tulus	1	1	12	24	6	18	40	160	4	20	63	223	3,54	Baik	
	Rumah Sakit memahami kebutuhan pasien	0	0	14	28	2	6	43	172	4	20	63	226	3,59	Baik	
	Konsisten tidak pilih kasih	0	0	11	22	6	36	43	172	3	12	63	242	3,84	Baik	
	Memberikan informasi dan saran dengan bijaksana	0	0	14	28	4	8	42	168	3	12	63	216	3,43	Baik	
Rerata Keseluruhan															3,48	Baik

Sumber: Olahan data, Juli 2021

Melalui Tabel 15. di atas, terlihat nilai rata-rata item pernyataan variabel empati secara keseluruhan adalah 3,48. Dengan demikian, tingkat empati pada pegawai RS QIM Batang dinyatakan tergolong baik. Hal tersebut dikarenakan nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,43 sampai dengan 3,84.

4.3.6 Tanggapan Responden terkait variabel Kepuasan Pasien

Mengenai variabel kepuasan pasien di RS QIM Batang tanggapan responden dari hasil kuesioner yang telah disebar berdasarkan skor jawaban yang tercantum didalam Tabel 16. berikut ini.

Tabel 16. Respon Jawaban Variabel Kepuasan Pasien

Dimensi	Pertanyaan	Skor										N	Jumlah	Rerata	Ket.
		1		2		3		4		5					
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S				
Kepuasan (Y)	Penerimaan pasien	0	0	30	60	0	0	33	132	0	0	63	192	3,05	Cukup Baik
	Ruang rawat, fasilitas dan makanan selama perawatan	0	0	36	72	3	9	24	96	0	0	63	177	2,81	Cukup Baik
	Pemeriksaan dan pengobatan	0	0	29	22	3	0	31	124	0	0	63	146	2,32	Cukup Baik
	Petugas kesehatan (perawat)	0	0	16	28	3	9	44	176	0	0	63	213	3,38	Baik
	Peralatan medis yang canggih	0	0	16	26	3	9	44	176	0	0	63	211	3,35	Baik
Rerata Keseluruhan													2,98	Cukup Baik	

Sumber: Data yang diolah pada Juli 2021

Melalui Tabel 16. di atas, diketahui nilai rata-rata item pernyataan variabel kepuasan pasien rawat inap secara keseluruhan adalah 2,98. Dengan demikian, taraf kepuasan pasien umum rawat inap kelas 1 di RS QIM Batang dinyatakan dalam kategori cukup baik.

4.4 Hasil Penelitian

Riset ini mempunyai tujuan guna mengukur kepuasan pasien yang dipengaruhi kualitas pelayanan di RS QIM Batang menggunakan dimensi wujud/bukti nyata, keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, dan empati. Karakteristik responden mencakup umur, jenis kelamin, status sosial, pendidikan terakhir, dan jenis penyakit yang diderita merupakan indikator pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh tingkat

kepuasan pasien. Uji dan analisis data digunakan setelah menyampaikan gambaran mengenai karakteristik responden sehingga penyebaran angket/kuesioner dapat dilakukan kepada 63 responden menurut perhitungan Isaac. Verifikasi dilakukan setelah kuesioner sebanyak 63 eksemplar terkumpul kembali dengan item pertanyaan yang terisi lengkap. Dengan demikian, data kuesioner dapat diolah.

4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

4.4.1.1 Uji Persamaan Regresi

Uji persamaan regresi pada riset ini mempunyai tujuan guna mendeskripsikan model dan pengaruh variabel bebas terhadap terikat.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,372	3,214		2,605	0,013
X1	1,431	0,119	0,645	11,975	0,000
X2	0,311	0,106	0,160	2,932	0,006
X3	1,123	0,197	0,442	5,700	0,000
X4	0,656	0,254	0,201	2,580	0,014
X5	1,135	0,124	0,599	9,193	0,000

Tabel 17. Hasil Uji Persamaan Regresi

Sumber: Data SPSS yang diolah pada Juli 2021

Dari data yang terlihat pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai konstanta regresi linier berganda 8.372, dengan nilai koefisien regresi variabel tampilan fisik (X1) memperoleh nilai 1.431, nilai koefisien regresi variabel kehandalan (X2) memperoleh nilai 0.311, nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (X3) memperoleh nilai 1.123, nilai koefisien regresi variabel jaminan (X4) memperoleh nilai 0.656, nilai koefisien regresi variabel empati (X5) memperoleh nilai 1.135. Maka dapat mengacu rumus sebagai berikut :

$$Y = 8.372 + 1.431 X_1 + 311 X_2 + 1.123 X_3 + 656 X_4 + 1.135 X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

X1= Tampilan Fisik

X2= Keandalan

X3= Daya Tanggap

X4= Jaminan

X5= Empati

4.4.2 Uji t Parsial

Uji hipotesis menggunakan uji t parsial dipakai guna mengetahui pengaruh parsial ataupun masing-masing variabel bebas terhadap terikat.

Untuk melakukan uji-t digunakan table *coefficient*, seperti yang tercantum pada tabel dibawah ini:

Tabel 18. Hasil Uji t Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
(Constant)	8,372	3,214		2,605	0,013	
1	X1	1,31	0,119	0,645	11,975	0,000
	X2	0,311	0,106	0,160	2,932	0,006
	X3	1,123	0,197	0,442	5,700	0,000
	X4	0,656	0,254	0,201	2,580	0,014
	X5	1,135	0,124	0,599	9,193	0,000

Sumber: Olahan data SPSS, Juli 2021

Melalui hasil di atas, uraian pengaruh parsial diketahui menggunakan cara:

$$df = n-k$$

$$= 100-6$$

$$= 94$$

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Jadi, skor df sebesar 94 serta α sebesar 0,05 sehingga t-tabel adalah 1,980

Dengan melihat t hitung dan nilai signifikansi pada hasil uji t, disimpulkan bahwa:

- 1) Skor t-hitung terhadap kualitas pelayanan tampilan fisik sebesar 11.975 > t-tabel 1,980, dengan skor signifikansi sejumlah 0,000 < 0,05 berarti H_0 ditolak H_a diterima sehingga tampilan fisik terbukti menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial.
- 2) Skor t-hitung terhadap kualitas pelayanan kehandalan sebesar 2.932 > t-tabel 1,980 skor signifikansi sejumlah 0,006 < 0,05 berarti H_0 ditolak H_a diterima sehingga keandalan terbukti menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial.
- 3) Skor t-hitung terhadap kualitas pelayanan daya tanggap sebesar 5.700 > t-tabel 1,980 skor signifikansi sejumlah 0,000 < 0,05 berarti H_0 ditolak H_a diterima sehingga daya tanggap terbukti menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial.
- 4) Skor t-hitung terhadap kualitas pelayanan jaminan sebesar 2.580 > t-tabel 1,980 skor signifikansi sebesar 0,014 < 0,05 berarti H_0 ditolak H_a diterima sehingga jaminan terbukti menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial.
- 5) Skor t-hitung terhadap kualitas pelayanan empati sebesar 9.193 > t-tabel 1,980 skor signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 berarti H_0 ditolak H_a diterima sehingga empati terbukti menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

4.4.3 Uji F Simultan

Dilakukannya uji ini dengan tujuan guna mengetahui pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variable terikat.

Tabel 19. Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	135.844	5	27.169	60.107	0.000 ^b
Residual	126.561	280	0.452		
Total	262.406	285			

Sumber: Olahan data SPSS, Juli 2021

Melalui hasil di atas, pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen diuraikan.

Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} :

Langkah menemukan F tabel:

$$\begin{aligned} df 1 &= k-1 & df 2 &= n-k \\ &= 6-1 & &= 100-6 \\ &= 5 & &= 94 \end{aligned}$$

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Jadi, nilai df 1 adalah 5, nilai df 2 adalah 94, dan nilai α adalah 0,05 sehingga F tabel adalah 3,010. Melalui pengamatan skor F-hitung serta skor signifikansi pada hasil uji-F, maka nilai F-hitung $60.107 > F_{tabel} 3,010$ dengan skor sig. $0,000 < 0,005$ sehingga nilai H_0 ditolak dan H_a diterima telah membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan dalam membangun kepuasan pasien.

4.4.4 Koefisien Determinasi (Adj R²)

Kontribusi variabel bebas terhadap terikat besarnya bisa dilihat dengan melakukan uji linear berganda atau koefisien determinasi (Adj R²). Dalam mendeskripsikan variasi perubahan pada variabel dependen ditinjau dari semakin tingginya koefisien determinasi yang mengakibatkan semakin tingginya kemampuan variabel independen.

Tabel 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,953 ^a	0,909	0,897	1,972

Sumber: *Olahan data SPSS, Juli 2021*

Melalui hasil pengujian tersebut, diketahui skor Adjusted R-Square sejumlah 0,897 ataupun 89.7% berarti variabel kualitas pelayanan bisa mendeskripsikan variabel kepuasan pasien yang memperoleh persentase sebesar 89.7% dan variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian memperoleh persentase sebanyak 10.3%. Hal tersebut serupa dengan penelitian (Imroatul & Octarina, 2010) bahwa 71.6% variabel kepuasan pasien dapat dideskripsikan dengan variabel independen, yakni tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Sementara itu, 28.4% dideskripsikan variabel lainnya yang tak dimasukkan pada penelitian.

4.5 Pembahasan

Melalui hasil uji-t, diketahui variabel kualitas pelayanan tampilan fisik menunjukkan pengaruh positif dalam membangun kepuasan pasien secara parsial. Maka dari itu, hipotesis pertama pada penelitian ini dinyatakan diterima atau tingginya nilai tampilan fisik kualitas pelayanan mengakibatkan tingginya kepuasan pasien. Dari respon jawaban responden tampilan fisik diperoleh hasil yang baik dengan skor 3,48. Hal ini ditunjukkan melalui analisis deskriptif respon jawaban dimensi tampilan fisik di RS memberi suasana yang bersih serta nyaman, perawat berpenampilan menarik serta kelengkapan perlengkapan medis dan peralatan yang canggih berdasarkan rentang skala memiliki tingkat kualitas pelayanan yang baik serta kepuasan pasien dapat ditingkatkan. Hasil penelitian tersebut serupa dengan penelitian (Rowena, Fuji, & Glisina, 2020) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tampilan fisik menunjukkan pengaruh positif dalam membangun kepuasan pasien.

Melalui hasil uji-t, diketahui variabel *responsiveness* secara parsial menunjukkan pengaruh positif dalam membangun kepuasan pasien. Oleh karena itu, hipotesis kedua pada riset ini dapat diterima atau makin tinggi nilai daya tanggap kualitas pelayanan, makin tinggi pula kepuasan pasien. Perolehan respon jawaban responden pada daya tanggap memperoleh nilai yang baik sebesar 3,46, hal ini dapat ditunjukkan dengan respon jawaban dimensi daya tanggap berpengaruh karena di rumah sakit tenaga medis tanggap terhadap permasalahan pasien dan menanggapi dengan baik keluhan pasien serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan saat perawatan dengan cepat berdasarkan rentang skala memiliki kualitas pelayanan kategori baik dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan. Hasil penelitian tersebut serupa dengan penelitian (Rowena, Fuji, & Glisina, 2020) mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan *responsiveness*.

Melalui hasil uji-t, diketahui variabel kualitas pelayanan keandalan secara parsial menunjukkan pengaruh positif dalam membangun kepuasan pasien. Karenanya, hipotesis ketiga dalam riset ini dinyatakan diterima atau tingginya nilai keandalan kualitas pelayanan, makin tinggi pula kepuasan pasien. Perolehan hasil respon jawaban responden pada dimensi kehandalan dikategorikan cukup baik dengan nilai 2,96, hal ini tentunya perlu adanya peningkatan yang harus ditunjukkan untuk meningkatkan dimensi kehandalan seperti, pegawai Rumah Sakit QIM memiliki ketepatan dalam memberikan layanan, kesesuaian prosedur layanan, pelayanan tanpa kesalahan berdasarkan rentang skala memiliki kualitas pelayanan kategori baik serta kepuasan pasien dapat ditingkatkan. Hasil penelitian tersebut serupa dengan penelitian (Rowena, Fuji, & Glisina, 2020) mengungkapkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan *reliability* menunjukkan pengaruh positif dalam membangun kepuasan pasien.

Melalui hasil uji-t, diketahui variabel kualitas pelayanan *assurance* menunjukkan pengaruh positif secara parsial dalam membangun kepuasan pasien. Karenanya, hipotesis keempat dalam riset ini dinyatakan diterima atau tingginya nilai *assurance* kualitas pelayanan mengakibatkan semakin

tinggi pula kepuasan pasien. Ditunjukkan melalui analisis deskriptif respon jawaban dimensi jaminan berpengaruh karena Rumah Sakit QIM memiliki petugas yang kompeten dan ramah, kepercayaan dan keamanan pasien yang dapat dijaga karena berdasarkan rentang skala memiliki tingkatan kepuasan pelayanan kategori baik dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan. Hasil penelitian tersebut serupa dengan penelitian (Rowena, Fuji, & Glisina, 2020) mengungkapkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan *assurance* menunjukkan pengaruh positif dalam membangun kepuasan pasien

Melalui hasil uji-t, diketahui variabel kualitas pelayanan *emphaty* menunjukkan pengaruh positif dalam membangun kepuasan pasien secara parsial. Karenanya, hipotesis kelima pada penelitian ini dinyatakan diterima atau tingginya nilai *emphaty* kualitas pelayanan mengakibatkan semakin tingginya kepuasan pasien. Ditunjukkan melalui analisis deskriptif respon jawaban dimensi empati memberikan perhatian khusus secara tulus, memahami kebutuhan pasien, menyamaratakan pasien, memberikan informasi dan saran secara bijaksana sehingga berdasarkan rentang skala memiliki tingkatan kualitas pelayanan kategori baik dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan. Hasil penelitian tersebut serupa dengan penelitian (Rowena, Fuji, & Glisina, 2020) mengungkapkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan *emphaty* menunjukkan pengaruh positif dalam membangun kepuasan pasien.

Melalui hasil uji-F, diketahui kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dalam membangun kepuasan pasien secara simultan. Karenanya, hipotesis keenam pada riset ini dapat diterima secara simultan atau seluruh variabel tampilan fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) menunjukkan pengaruh signifikan dalam membangun kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pasien, hal itu dikarenakan semakin tinggi kepuasan pasien maka kualitas pelayanan dinyatakan sesuai dengan keinginan pasien. Hasil penelitian tersebut serupa dengan penelitian (Rowena, Fuji,

& Glisina, 2020) mengungkapkan pelayanan secara simultan menunjukkan pengaruh dalam membangun kepuasan pasien dengan melihat kedatangan pasien kembali untuk melakukan pemeriksaan terhadap keluhannya pada waktu berikutnya.

Penelitian tersebut serupa dengan penelitian (Imroatul & Octarina, 2010) mengungkapkan model regresi digunakan untuk menduga kepuasan pasien. Selain itu, variabel kepuasan layanan berupa tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati secara simultan menunjukkan pengaruh positif dalam membangun kepuasan pasien.

4.6 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini terdapat beberapa implikasi kebijakan yang menyesuaikan prioritas sebagai masukan terhadap pihak manajemen. Pada perspektif pelanggan sudah baik, dimana tanggapan pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diharapkan atau dibutuhkan pasien. Dapat dilihat pada dimensi *tangible* diketahui bahwa pasien merasa puas dengan perawat yang berpenampilan menarik dan pada dimensi *reliability* pasien merasa cukup puas dengan ketepatan pelaksanaan layanan.

Pihak rumah sakit tetap harus memperhatikan kualitas mutu pelayanan kesehatan untuk tetap selalu ditingkatkan serta membangun komunikasi yang harmonis dalam berkomunikasi dengan para pelanggan/pasien, sehingga mereka akan merasakan nyaman serta tingkat kepercayaan pasien akan tinggi terhadap pelayanan kesehatan.

Pada kualitas pelayanan, pihak Rumah Sakit QIM Batang perlu semakin meningkatkan jenis pelayanan kesehatan supaya dapat menarik perhatian lebih para konsumen sehingga konsumen semakin mendapat kepuasan. Pada variabel kepuasan diketahui bahwa pasien merasa puas dengan petugas kesehatan mendapat nilai tinggi. Sehingga diharapkan setiap karyawan baik perawat serta dokter di Rumah Sakit QIM Batang perlu memberikan pelayanan kepada konsumen atau pasien dengan kecepatan yang lebih ditingkatkan kembali.