

### **BAB III**

#### **ANALISA DATA DAN HASIL PEMBAHASAN**

Penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan yang berada di RSUD Kota Yogyakarta, yang berlokasi di Jalan Wirosaban Nomor 1 Yogyakarta dengan menggunakan kuesioner pelayanan publik untuk mengukur pelayanan publik yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien Rumah Sakit Wirosaban. Peneliti dalam mengetahui implementasi pemerintah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta tahun 2017 menggunakan teknik wawancara dengan salah satu dokter yang ada di RSUD Kota Yogyakarta yaitu Ibu dr. Ira Rachmasari dengan alamat di Jalan Wirosaban nomor 1 Yogyakarta pada jam kerja yakni pukul 10.00 hingga pukul 11.00 WIB. Materi wawancara yang digunakan peneliti berkaitan dengan indikator penelitian untuk mengukur pelayanan publik yang ada di RSUD kota Yogyakarta dengan sistem pelayanan pada pasien rumah sakit sebanyak 10 pertanyaan.

Selanjutnya peneliti mengelompokkan hasil wawancara berdasarkan aspek-aspek indikator pelayanan publik dengan memisahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sesuai dengan jenis indikator penelitian. Peneliti kemudian menganalisa hasil pengelompokan data tersebut dengan ketentuan atau standar pelayanan publik yang ada seperti halnya telah ditetapkan

dalam Perda DIY Nomor 5 Tahun 2014 dan Perwal Nomor 37 tahun 2016, serta Perwal Nomor 9 Tahun 2008 yang berkaitan dengan bagaimana implementasi kebijakan pemerintah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti dalam mengevaluasi keakuratan data hasil wawancara dengan kepala sub bagian bidang pelayanan medis tersebut menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang ditujukan stakeholder yang menggunakan jasa pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta. Kuesioner tersebut berisi 9 pernyataan mengenai pelayanan publik dan 9 pernyataan mengenai implementasi kebijakan terkait dengan indikator penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di RSUD kota Yogyakarta terhadap sistem pelayanan para petugas rumah sakit dengan jumlah responden sebanyak 30 orang dengan kriteria pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 10 orang responden dan jenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang responden dengan rentang usia antara 21 hingga 87 tahun.

Peneliti dalam memberikan kuesioner pada pasien RSUD Kota Yogyakarta memerlukan waktu pengambilan dua kali dalam dua hari pada jam kerja RSUD kota Yogyakarta yang dimulai oleh peneliti dari pukul 10.00 hingga pukul 13.00 WIB yang kemudian dilakukan dengan kegiatan tabulasi data hasil penelitian. Selanjutnya dilakukan analisa data hasil tabulasi menggunakan metode *Spearman Rank* dengan skala *likert* sehingga peneliti mengetahui berapa besar koefisien atau rata-rata tingkat kepuasan pasien yang meliputi unsur sangat setuju,

setuju, agak setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju terhadap implementasi pelayanan publik.

Kemudian peneliti menganalisa hasil penelitian dengan uji signifikan dalam bentuk  $H_0$  yaitu tidak terdapat hubungan antara pelayanan publik terhadap implementasi pemerintah kota Yogyakarta dengan petugas rumah sakit serta  $H_1$  yakni terdapat hubungan antara pelayanan publik dan implementasi yang ada di RSUD kota Yogyakarta.

### 3.1 Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta

#### 3.1.1 Prosedur Pelayanan

- a. Kejelasan Informasi

**Tabel 3.1**  
**Pendapat responden tentang kejelasan informasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	1	6,7%
2.	Setuju	11	73,3%
3.	Agak Setuju	1	6,7%
4.	Tidak Setuju	2	13,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas pelayanan RSUD Kota Yogyakarta 2 responden dengan presentase 13,3% memilih tidak setuju, 1 responden dengan presentase 6,7% memilih agak setuju, 11 responden dengan presentase 73,3% memilih setuju, 1

responden dengan presentase 6,7% memilih sangat setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator prosedur pelayanan dalam kategori informasi sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa informasi di RSUD Kota Yogyakarta sudah diberikan dengan jelas.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kami dari pihak rumah sakit sudah berupaya memberikan informasi yang jelas sejelas – jelasnya. Kalau untuk pasien yang sudah sepuh (lanjut usia) kita buat pengantar berupa tulisan apa yang harus dilakukan dirumah agar dapat disampaikan kepada keluarga karena banyak sekali pasien yang sudah sepuh (lanjut usia) datang sendiri tanpa adanya pendamping”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu memberikan layanan yang prima termasuk memberikan informasi yang jelas kepada pasien ataupun pengantar (keluarga pasien). Masyarakat setuju atas informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit karena sudah memberikan informasi secara jelas dan detail.

b. Persyaratan

**Tabel 3.2**  
**Pendapat responden tentang persyaratan pendaftaran**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	2	13,3%
2.	Setuju	11	73,3%
3.	Agak Setuju	2	13,3%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas pelayanan RSUD kota Yogyakarta 2 responden dengan presentase 13,3% memilih agak setuju, 11 responden dengan presentase 73,3% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 13,3% memilih sangat setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju dan tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator prosedur pelayanan dalam kategori persyaratan sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa persyaratan di RSUD kota Yogyakarta sudah diberikan dengan jelas dan mudah dimengerti serta fleksibel. Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa banyak yang memilih setuju dikarenakan sudah menilai bahwa persyaratan yang diberikan dari RSUD sudah baik dan mudah dimengerti.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai

Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Persyaratan kami buat dengan sesederhana mungkin agar dapat memudahkan calon pasien untuk melengkapi. Jadi kami pihak rumah sakit membuat sesederhana mungkin agar kami mudah memasukan data pasien ke dalam catatan rumah sakit dan agar pasien atau calon pasien juga mudah melengkapi persyaratan tersebut”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit sudah baik dalam membuat persyaratan untuk calon pasien (pasien baru) ataupun pasien lama. Masyarakat juga merasakan sendiri persyaratan yang mudah dimengerti, dilengkapi dan fleksibel. Terlebih lagi sekarang pendaftaran dapat dilakukan dengan mode telfon yang memudahkan calon pasien, jadi calon pasien dapat melengkapi persyaratan

(biodata dan segalanya) dirumah terlebih dahulu kemudian mengambil nomor antrian sesuai yang terdaftar saat melakukan telfon tadi.



**JAM PENDAFTARAN**

**Jam Pendaftaran**

Posted in 2015-10-02 by Administrator

Senin - Kamis 07.15 - 11.00 WIB  
Jumat - Sabtu 07.15 - 10.00 WIB

NB : Jadwal dapat berubah sewaktu-waktu ( Untuk informasi jadwal telepon ke 081575740904 )  
No. telepon pendaftaran : 081575740904 & 08156682986 & 0274 371195

**gambar 3.1 tentang jam pendaftaran  
sumber <http://rumahsakitjogja.jogjakota.go.id>**

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa jam pendaftaran dapat dilakukan pada hari Senin sampai Kamis pukul 07.15 sampai dengan pukul 11.00 WIB dan pada hari Jumat sampai Sabtu pukul 07.15 sampai dengan pukul 10.00 WIB. Kemudian jadwal pendaftaran dapat berubah sewaktu – waktu, jika ingin mendaftar untuk periksa lebih baik menghubungi nomor telfon yang tertera untuk menanyakan jadwal kemudian melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nomor antrian.

### 3.1.2 Waktu Pelayanan

#### a. Jadwal Pelayanan

**Tabel 3.3**  
**Pendapat responden tentang Jadwal Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1.	Sangat Setuju	2	13,3%
2.	Setuju	9	60%
3.	Agak Setuju	0	0
4.	Tidak Setuju	4	26,7%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas pelayanan RSUD kota Yogyakarta 4 responden dengan presentase 26,7% memilih tidak setuju, 9 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 13,3% memilih sangat setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju dan agak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator waktu pelayanan dalam kategori jadwal pelayanan sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai

bahwa jadwal pelayanan di RSUD kota Yogyakarta yang diberikan sudah terstruktur dengan jelas.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai

Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Jadwal pelayanan di RSUD sudah sesuai dengan jam kerja kami yang di mana dokter melayani berbagai keluhan pasien. Lama atau tidaknya semua tergantung keluhan pasien dan penanganan kepada pasien. Jika jadwal pelayanan berubah sewaktu – waktu pasti pihak RSUD akan memberikan informasi kepada calon pasien jadi tidak membuat pasien atau calon pasien menunggu lama”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk calon pasien atau pasien. Masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa jadwal pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta sudah diberikan terstruktur dengan jelas.



**gambar 3.2 tentang jam kunjungan pasien**  
sumber <http://rumahsakitjogja.jogjakota.go.id>



Dari gambar di atas dapat dijelaskan tentang jam kunjung pasien mulai hari Senin sampai Jumat pukul 16.00 sampai dengan pukul 19.00 kemudian untuk hari Sabtu, Minggu dan hari libur lainnya ada dua jam kunjung pasien mulai pukul 10.00 sampai dengan pukul 12.00 dan pukul 16.00 sampai dengan pukul 18.00 WIB.

b. Ketepatan Waktu Pelayanan

**Tabel 3.4**  
**Pendapat responden tentang Ketepatan Waktu Pelayanan**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	1	6,7%
2.	Setuju	8	53,3%
3.	Agak Setuju	3	20%
4.	Tidak Setuju	2	13,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	6,7%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas pelayanan RSUD kota Yogyakarta 1 responden dengan presentase 6,7% memilih sangat tidak setuju, 2 responden dengan presentase 13,3% memilih tidak setuju, 3 responden dengan presentase 20% memilih agak setuju, 8 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, 1 responden dengan presentase 6,7% memilih sangat setuju. Maka dapat disimpulkan

pada indikator waktu pelayanan dalam kategori jadwal pelayanan (ketepatan waktu pelayanan) sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa jadwal pelayanan (ketepatan waktu pelayanan) di RSUD Kota Yogyakarta sudah diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun ada beberapa masyarakat atau pasien yang masih merasa pada indikator jadwal pelayanan belum sepenuhnya tepat waktu.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ketepatan waktu dari kami sudah sangat diupayakan agar selalu tepat waktu agar tidak menghambat proses layanan lainnya. Jika ada masyarakat yang merasa waktu pelayanan sangat lama, mungkin dikarenakan calon pasien belum mendaftar menggunakan telfon alias langsung datang ke rumah sakit. Karena setiap keterlambatan waktu pelayanan memiliki beberapa faktor”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk calon pasien atau pasien. Masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa jadwal pelayanan (ketepatan waktu pelayanan) di RSUD Kota Yogyakarta sudah diberikan secara baik.

### **3.1.3 Biaya atau Tarif Pelayanan**

#### **a. Rincian**

#### **Tabel 3.5**

**Pendapat responden tentang Rincian Pembayaran**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	2	13,3%
2.	Setuju	7	46,7%
3.	Agak Setuju	4	26,7%
4.	Tidak Setuju	2	13,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		15	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas pelayanan RSUD kota Yogyakarta 2 responden dengan presentase 13,3% memilih tidak setuju, 4 responden dengan presentase 26,7% memilih agak setuju, 7 responden dengan presentase 46,7% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 13,3% memilih sangat setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator biaya atau tarif pelayanan dalam kategori rincian sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa rincian biaya di RSUD kota Yogyakarta sudah diberikan nota pembayaran sesuai dengan rincian yang jelas.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai

Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kami selalu mengupayakan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien. Disini ada 2 kategori, pasien pengguna BPJS dan pasien yang mandiri tidak menggunakan asuransi. Untuk pasien mandiri selalu kami berikan rincian yang sedetail – detailnya agar tidak menjadi pertanyaan bagi pasien. Namun, untuk pasien BPJS hanya kami berikan jenis penanganannya dan obatnya karena pasien BPJS tidak dipungut biaya sepeserpun”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk calon pasien atau pasien. Masyarakat juga menilai pihak RSUD sudah baik dalam memberikan rincian biaya.

b. Keterbukaan

**Tabel 3.6**  
**Pendapat responden tentang Keterbukaan Pembayaran**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	3	20%
2.	Setuju	8	53,3%
3.	Agak Setuju	3	20%
4.	Tidak Setuju	1	6,7%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas pelayanan RSUD kota Yogyakarta 3 responden dengan presentase 20% memilih sangat setuju, 8 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 20% memilih agak setuju, 1 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator biaya atau tarif pelayanan dalam kategori keterbukaan sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa biaya atau tarif pelayanan di RSUD kota Yogyakarta selalu transparan atau terbuka.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kami selalu mengupayakan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien. Disini ada 2 kategori, pasien pengguna BPJS dan pasien yang mandiri tidak menggunakan asuransi. Untuk pasien mandiri selalu kami berikan rincian yang sedetail – detailnya agar tidak menjadi pertanyaan bagi pasien. Namun, untuk pasien BPJS hanya kami berikan jenis penanganannya dan obatnya karena pasien BPJS tidak dipungut biaya sepeserpun”.

Sama seperti hasil sebelumnya dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk calon pasien atau pasien. Masyarakat juga menilai pihak RSUD sudah baik dalam memberikan rincian biaya khususnya dalam transparansi biaya yang dicantumkan secara detail.

### 3.1.4 Sarana dan Prasarana

#### a. Fasilitas

**Tabel 3.7**  
**Pendapat responden tentang Fasilitas**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	2	13,3%
2.	Setuju	10	66,7%
3.	Agak Setuju	2	13,3%
4.	Tidak Setuju	1	6,7%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas pelayanan RSUD kota Yogyakarta 1 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju, 2 responden dengan presentase 13,3% memilih agak setuju, 10 responden dengan presentase 66,7% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 13,3% memilih sangat setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator sarana dan prasarana dalam kategori fasilitas sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa fasilitas di RSUD kota Yogyakarta sudah memadai.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Karena kami rumah sakit regional maka kami selalu berusaha untuk memberikan fasilitas yang dapat digunakan oleh calon pasien dan pasien. Seperti kamar mandi, mushola, parkir motor dan mobil, ruang tunggu, kantin, tempat fotocopy dan lain – lain”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu berupaya menyediakan fasilitas yang dapat digunakan oleh pasien atau calon pasien. Masyarakat setuju karena sejauh ini masyarakat atau pasien merasa nyaman atas fasilitas tersebut.



**Gambar 3.3**  
**Ruang Tunggu Pasien di RSUD Kota Yogyakarta**

Pada gambar 3.3 dapat dijelaskan ruang tunggu pasien di RSUD adalah sebuah fasilitas yang dapat digunakan oleh semua pengunjung RSUD.

b. Peralatan Medis

**Tabel 3.8**

### Pendapat responden tentang Peralatan Medis

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	3	20%
2.	Setuju	11	73,3%
3.	Agak Setuju	1	6,7%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas pelayanan RSUD kota Yogyakarta 1 responden dengan presentase 6,7% memilih agak setuju, 11 responden dengan presentase 73,3% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 20% memilih sangat setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju dan tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator sarana dan prasarana dalam kategori peralatan medis sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa peralatan medis di RSUD kota Yogyakarta sudah memadai.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Itu juga kami kan rumah sakit rujukan regional nah itupun sudah ada standarnya sendiri, sarana prasarana, dokter yang ada harus apa saja kami mengacunya kesitu, nah selama kami sudah memenuhi standar dan ditunjuk sebagai rumah sakit kelas B, sudah memenuhi standar dari permenkes pelayanan yang optimal sudah tercapai”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit akan selalu mengupayakan pelayanan yang optimal. Masyarakat juga setuju karena rumah sakit selalu berupaya agar calon pasien atau pasien merasa puas dengan fasilitas peralatan medis yang ada.



c. Transportasi

**Tabel 3.9**  
**Pendapat responden tentang Transportasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	1	6,7%
2.	Setuju	11	73,3%
3.	Agak Setuju	2	13,3%
4.	Tidak Setuju	1	6,7%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas pelayanan RSUD kota Yogyakarta 1 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju, 2 responden dengan presentase 13,3% memilih agak setuju, 11 responden dengan presentase 73,3% memilih setuju, 1 responden dengan presentase 6,7% memilih sangat setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator sarana dan prasarana dalam kategori transportasi sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa transportasi (ambulance) di RSUD kota Yogyakarta khususnya sudah sangat memadai.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Itu juga kami kan rumah sakit rujukan regional nah itupun sudah ada standarnya sendiri, sarana prasarana, dokter yang ada harus apa saja kami mengacunya kesitu, nah selama kami sudah memenuhi standar dan ditunjuk sebagai rumah sakit kelas B, sudah memenuhi standar dari permenkes pelayanan yang optimal sudah tercapai”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit sudah berupaya memenuhi fasillitas seperti ambulance dan

masyarakat setuju bahwa ambulance di RSUD Kota Yogyakarta sudah cukup dan berkondisi baik.



**Gambar 3.4**  
**Ambulance RSUD Kota Yogyakarta**

Pada gambar 3.4 dapat dijelaskan bahwa transportasi (ambulance) di RSUD Kota Yogyakarta sudah cukup memenuhi dan berkondisi baik. Ambulance diparkirkan cukup strategis jadi bisa menjemput pasien yang berkeadaan genting sewaktu – waktu.

## 3.2 Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Dalam Bidang Kesehatan

### 3.2.1 Komunikasi

#### a. Transmisi Komunikasi

**Tabel 3.10**  
**Pendapat responden tentang Pemindahan Komunikasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	0	0
2.	Setuju	12	80%
3.	Agak Setuju	3	20%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan pelayanan publik petugas RSUD kota Yogyakarta 3 responden dengan presentase 20% memilih agak setuju, 12 responden dengan presentase 80% memilih setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, tidak setuju, dan sangat setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator komunikasi mengenai transmisi komunikasi sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa transmisi komunikasi di RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai

Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Sudah sangat diupayakan untuk berkomunikasi secara jelas dan mudah dipahami, tapi kita juga mengetahui masyarakat memiliki banyak karakter upaya dari rumah sakit yang pertama semua pegawai harus mengikuti pelatihan komunikasi efektif, itu yang wajib dan harus memiliki sertifikat. Setiap ada pegawai baru harus ada training yang datang dari luar seperti pakar komunikasi untuk dapat menyampaikan komunikasi kepada masyarakat. Kedua, sub bagian HKPP hukum dan pelayanan pelanggan disitu membawahi juga tentang promosi kesehatan dan juga customer service yang ada disini kita upayakan begitu pasien datang harus siap memberikan informasi yang jelas. Tidak hanya komunikasi namun juga harus ada akses masyarakat yang mudah untuk mendapatkan informasi. Ada juga yang keliling dalam tempat tunggu pasien. Rutin training dilakukan setiap ada pegawai baru”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa staff RSUD Kota Yogyakarta sudah mengupayakan berkomunikasi dengan baik agar pasien mudah mendapatkan informasi yang diinginkan. Masyarakat juga menilai pihak RSUD sudah menerapkan komunikasi yang baik.

b. Konsistensi

**Tabel 3.11**  
**Pendapat responden tentang Konsistensi Dalam Memberikan Informasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	0	0
2.	Setuju	10	66,7%
3.	Agak Setuju	2	13,3%
4.	Tidak Setuju	3	20%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan pelayanan publik petugas RSUD kota Yogyakarta 10 responden dengan presentase 66,7% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 13,3% memilih agak setuju, 3 responden dengan presentase 20% memilih tidak setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, dan sangat setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator komunikasi mengenai konsistensi sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa konsistensi di RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan selalu konsisten dalam penyampaian informasi.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ya, tentu, staff di RSUD selalu konsisten dalam melaksanakan tugasnya. Karena yang kami tangani tidak main – main, menyangkut nyawa seseorang. Jadi, kami harus konsisten dalam melaksanakan tugas”.

Dari apa yang sudah di jelaskan oleh Ibu dr. Ira Rachmasari bahwa staff RSUD selalu konsisten dengan pekerjaannya yang bertujuan agar pasien lekas sembuh atau membaik. Masyarakat juga menilai bahwa staff RSUD Kota Yogyakarta selalu konsisten dalam penanganan medis dan tidak lupa untuk selalu ramah dalam melayani.

### 3.2.2 Sumber Daya

#### a. Staff

**Tabel 3.12**  
**Pendapat responden tentang Staff**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	3	20%
2.	Setuju	7	46,7%
3.	Agak Setuju	5	33,3%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan pelayanan publik petugas RSUD kota Yogyakarta 5 responden dengan presentase 33,3% memilih agak setuju, 7 responden dengan presentase 46,7% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 20% memilih sangat setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, dan tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator sumber daya mengenai staff sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa tidak ada kekurangan dari staff rumah sakit dalam melayani masyarakat di RSUD kota Yogyakarta.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai

Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kalau secara ideal kita punya SK untuk analisis jabatan disitu dituliskan kebutuhan dari semua termasuk dokter. Selalu

diupayakan untuk sesuai dokter karena dokter tidak selalu menetap”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan staff di RSUD selalu lengkap agar dapat mempercepat pelayanan yang bertujuan calon pasien atau pasien tidak terlalu lama menunggu antrian priksa.

b. Informasi

**Tabel 3.13**  
**Pendapat responden tentang Kejelasan Informasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	4	26,7%
2.	Setuju	8	53,3%
3.	Agak Setuju	3	20%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan pelayanan publik petugas RSUD kota Yogyakarta 3 responden dengan presentase 20% memilih agak setuju, 8 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, 4 responden dengan presentase 26,7% memilih sangat setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, dan tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator sumber daya mengenai informasi sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa informasi yang diberikan oleh RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan fakta yang terjadi.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai

Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ya, tentu, kami selalu memberikan informasi yang memang apa adanya dan memang faktanya. Kalo kami tidak memberikan informasi secara jelas dan detail bisa mengakibatkan kesalah pahaman. Maka kami selalu menginfokan faktanya.”

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu memberikan informasi yang nyata – nyatanya terjadi dan tidak dibuat – buat. Karyawan dan staff juga selalu memberikan informasi sesuai faktanya dan tidak setengah – setengah dalam memberikan informasi kepada masyarakat atau pasien.

c. Wewenang

**Tabel 3.14**  
**Pendapat responden tentang Wewenang Pemeriksaan**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	8	53,3%
2.	Setuju	7	46,7%
3.	Agak Setuju	0	0
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan pelayanan publik petugas RSUD kota Yogyakarta 7 responden dengan presentase 46,7% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 53,3% memilih sangat setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, tidak setuju, dan agak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator sumber daya mengenai wewenang sebagian



besar petugas rumah sakit menilai bahwa wewenang di RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan tindakan yang diberikan untuk pasien sudah dibawah wewenang tenaga medis yang sudah ahli.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ya, tentu, setiap tindakan selalu dikonsulkan kepada yang lebih ahli karena ini menyangkut nyawa jadi tidak bisa sembarangan memutuskan sendiri. Misal masalah operasi tidak mungkin diputuskan sendiri saat diruang operasi, pasti banyak orang yang terlibat di dalam ruangan tersebut”.

Dari apa yang dikatakan Ibu dr. Ira Rachmasari dapat diambil kesimpulan bahwa segala tindakan selalu di awasi, contohnya saja dalam tindakan misal operasi. Setiap orang memiliki alergi yang berbeda – beda, maka dari itu harus dikonsulkan atau di bawah wewenang yang lebih ahli.

### 3.2.3 Sikap Pelaksana

#### a. Pengangkatan Birokrasi

**Tabel 3.15**  
**Pendapat responden tentang Pengangkatan Birokrasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	3	20%
2.	Setuju	9	60%
3.	Agak Setuju	3	20%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan pelayanan publik petugas RSUD kota Yogyakarta 3 responden dengan presentase 20% memilih agak setuju, 9 responden dengan

presentase 60% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 20% memilih sangat setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, dan tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator sikap pelaksana mengenai pengangkatan birokrasi sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa pengangkatan birokrasi yang ada di RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan yang ada.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai

Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ya tentu, kami lebih memilih menggunakan Peraturan Wali Kota untuk acuannya. Memang disitu ada Peraturan Wali Kota untuk struktur organisasi. Kami mengacu pada Peraturan Wali Kota Nomor 9 Tahun 2008. Tapi tidak hanya itu saja, kami juga membaca peraturan – peraturan lainnya”.

Dari apa yang dikatakan Ibu dr. Ira Rachmasari dapat diambil kesimpulan bahwa pihak RSUD selalu mengikuti apa yang tertulis di Peraturan Wali Kota Nomor 9 Tahun 2008 untuk struktur organisasi dan lain – lainnya.

b. Insentif (tambahan)

**Tabel 3.16**  
**Pendapat responden tentang Staff Tambahan**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	1	6,7%
2.	Setuju	8	53,3%
3.	Agak Setuju	5	33,3%
4.	Tidak Setuju	1	6,7%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0

<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan pelayanan publik petugas RSUD kota Yogyakarta 1 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju, 5 responden dengan presentase 33,3% memilih agak setuju, 8 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, 1 responden dengan presentase 6,7% memilih sangat setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator sikap pelaksana mengenai intensif sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa insentif di RSUD kota Yogyakarta selalu menerapkan tambahan (insentif) staff rumah sakit.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai

Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kalau secara ideal kita punya SK untuk analisis jabatan disitu dituliskan kebutuhan dari semua termasuk dokter. Selalu diupayakan untuk sesuai dokter karena dokter tidak selalu menetap di RSUD, ada yang sekolah lagi atau ada yang sedang bertugas di RS lainnya”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan staff di RSUD selalu lengkap agar dapat mempercepat pelayanan yang bertujuan calon pasien atau pasien tidak terlalu lama menunggu antrian priksa terutama selalu mengupayakan khususnya untuk dokter. Selalu diupayakan tidak ada yang kosong, agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.

### **3.2.4 Struktur Birokrasi**

a. SOP

**Tabel 3.17**  
**Pendapat responden tentang SOP**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	8	53,3%
2.	Setuju	6	40%
3.	Agak Setuju	1	6,7%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

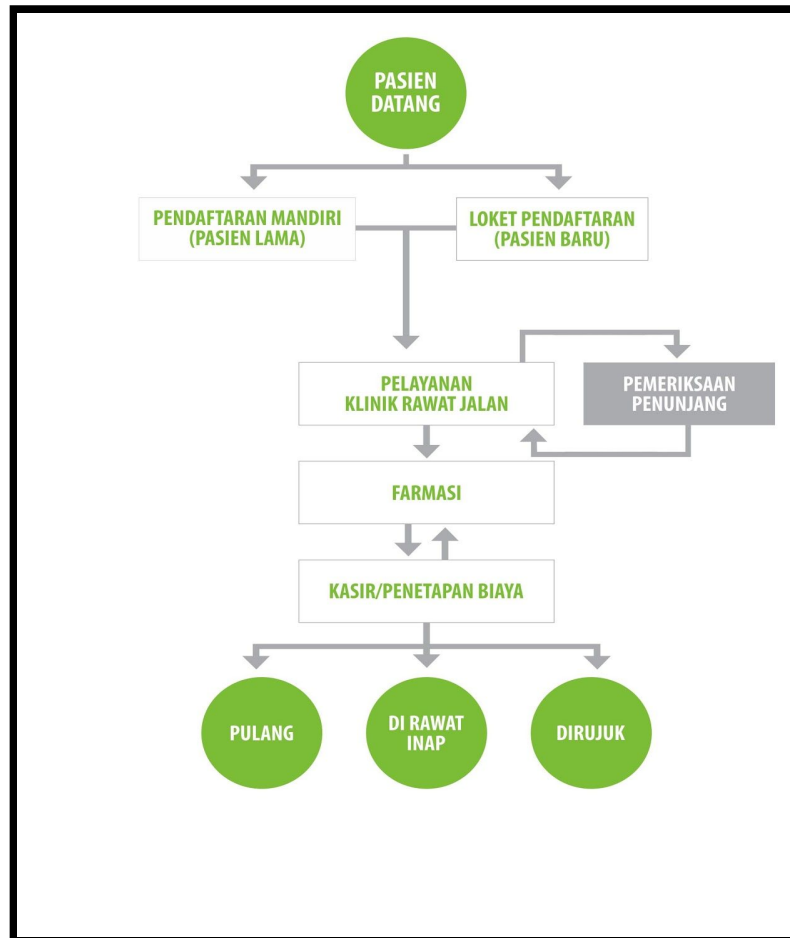
Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan pelayanan publik petugas RSUD kota Yogyakarta 8 responden dengan presentase 53,3% memilih sangat setuju, 6 responden dengan presentase 40% memilih setuju, 1 responden dengan presentase 6,7% memilih agak setuju dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, tidak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator struktur birokrasi mengenai standar operasional prosedur sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa standar operasional prosedur di RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan bekerja dengan SOP yang ada.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ya, tentu. Kami memiliki SOP yang di mana sudah diatur dalam Peraturan Wali Kota. Disitu sudah diatur bagaimana nya. Struktur organisasi dan lain – lainnya. Kami dari pihak RSUD tinggal mengikuti saja”.

Dari apa yang dikatakan Ibu dr. Ira Rachmasari dapat diambil kesimpulan bahwa pihak RSUD selalu mengikuti apa yang tertulis di

Peraturan Wali Kota Nomor 9 Tahun 2008 untuk struktur organisasi dan lain – lainnya.



**Gambar 3.5**  
**Contoh SOP RSUD Kota Yogyakarta**

Pada gambar 3.6 dapat dijelaskan alur pasien saat datang, pasien datang bisa memilih menggunakan pendaftaran mandiri untuk pasien lama dan loket pendaftaran untuk pasien baru kemudian akan dibawa untuk pelayanan klinik rawat jalan disamping itu sekaligus melaksanakan pemeriksaan penunjang kemudian jika sudah selesai pelayanan klinik rawat jalan pasien akan diantarkan untuk ke bagian farmasi untuk menyerahkan resep dokter lalu setelah ke farmasi pasien dianjurkan untuk ke bagian kasir untuk membayar atau mengambil obat. Di bagian kasir, pasien akan

diberitahu lebih lanjut tentang pengobatannya, biasanya ada yang dianjurkan harus rujukan ke RS lain, rawat inap atau pulang kemudian setelah mendapat penjelasan pasien dibolehkan kembali ke farmasi untuk mengambil obat yang sudah tertera.

### 3.2.5 Peraturan

**Tabel 3.18**  
**Pendapat responden tentang Peraturan yang berlaku di RSUD**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	7	46,7%
2.	Setuju	8	53,3%
3.	Agak Setuju	0	0
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan pelayanan publik petugas RSUD kota Yogyakarta 7 responden dengan presentase 46,7% memilih sangat setuju, 8 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, tidak setuju, dan agak setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator peraturan sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa peraturan di RSUD kota Yogyakarta dalam segala aktifitas pelayanan yang ada sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai

Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kami selalu berpedoman ke Peraturan Menteri Kesehatan, Peraturan Wali Kota dan Peraturan Daerah. Semuanya sudah diatur disana lengkap, jadi kami tinggal mengikuti dan menjalani sesuai aturan yang sudah ditetapkan”.

Dari apa yang dikatakan Ibu dr. Ira Rachmasari dapat diambil kesimpulan bahwa pihak RSUD selalu mengikuti, menjalani dan mentaati aturan yang sudah berlaku karena semuanya sudah diatur di dalam UU yang sudah ditetapkan.

### **3.3 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta**

#### **3.3.1 Kesadaran**

Dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, para staff RSUD dan dokter sepenuhnya bekerja dengan kesadaran masing – masing untuk memberikan pelayanan yang optimal. Seperti apa yang sudah dr. Ira Rachmasari katakana bahwa “kami staff dan dokter sudah berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk pengguna jasa pelayanan di RSUD”.

#### **3.3.2 Kemampuan**

Dalam melakukan tugas para staff RSUD dapat menggunakan peralatan yang berkaitan dengan pelayanan prima. Hal ini selaras dengan perkataan dr. Ira Rachmasari yaitu:

“Setiap staff yang baru bergabung selalu wajib mengikuti pelatihan yang diberikan oleh RSUD, agar staff yang baru bergabung dapat memberikan pelayanan prima untuk para pengguna pelayanan di RSUD”.



### **3.3.3 Aturan atau Peraturan**

Dalam keberlangsungan pelayanan yang prima di RSUD Kota Yogyakarta, pihak RSUD Kota Yogyakarta selalu berpedoman pada Peraturan Wali Kota No 9 Tahun 2008. Hal ini selaras dengan perkataan dr. Ira Rachmasari yaitu:

“Kami selalu berpedoman ke Peraturan Menteri Kesehatan, Peraturan Wali Kota dan Peraturan Daerah. Semuanya sudah diatur disana lengkap, jadi kami tinggal mengikuti dan menjalani sesuai aturan yang sudah ditetapkan”.

### **3.3.4 Sarana Prasarana**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pihak RSUD Kota Yogyakarta sangat memperhatikan fasilitas yang ada di RSUD tersebut agar pengguna jasa pelayanan merasa nyaman. Hal ini selaras dengan apa yang sudah dr. Ira Rachmasari katakan:

“Karena kami rumah sakit regional maka kami selalu berusaha untuk memberikan fasilitas yang dapat digunakan oleh calon pasien dan pasien. Seperti kamar mandi, mushola, parkir motor dan mobil, ruang tunggu, kantin, tempat fotocopy dan lain – lain”.

## **3.4 Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2017**

### **1. Korelasi**

Analisis korelasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur besarnya hubungan linear antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini penulis menggunakan korelasi person untuk mengetahui hubungan antar variabel.

**Tabel 3.19**  
**Tabel Korelasi**

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		x1	x2	x3	x4	x5	xtotal
y	Pearson Correlation	,497**	,612**	.269	,652**	,533**	,665**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.150	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Tabel di atas merupakan tabel korelasi antar variabel. Pada penelitian ini menggunakan 30 responden dengan nilai tingkat kepercayaan 99%, nilai signifikan r/korelasi minimal 0,463. Berdasarkan tabel hasil hitung korelasi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Besar hubungan antara variabel komunikasi (X1) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,497 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel komunikasi (X1) dengan variabel kualitas pelayanan (Y). Dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel komunikasi ditemukan 10 responden memilih setuju, 2 responden memilih agak setuju dan 3 responden memilih tidak setuju. 10 responden memilih setuju karena menilai bahwa pihak RSUD sudah baik dalam

memberikan informasi dan sudah baik dalam berkomunikasi dengan pengguna jasa pelayanan di RSUD. 2 responden menilai agak setuju karena kadang yang diinformasikan masih belum jelas dan 3 responden memilih tidak setuju karena menilai pihak RSUD kurang dalam memberikan informasi dan kurang dalam berkomunikasi.

2. Besar hubungan antara variabel sumber daya (X2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,612 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel sumber daya (X2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y). Dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel sumber daya ditemukan 7 responden memilih setuju, 3 responden memilih sangat setuju dan 5 responden memilih agak setuju. 7 responden yang memilih setuju menilai bahwa pihak RSUD sudah memberikan pelatihan pada staff agar terciptanya pelayanan yang optimal. Kemudian 3 responden memilih sangat setuju dikarenakan menurut responden pihak RSUD sudah sangat baik dalam pengelolaan sumber daya dan selanjutnya terdapat 5 responden memilih agak setuju karena menilai pihak RSUD belum memberikan sumber daya yang sempurna.
3. Besar hubungan antara variabel sikap pelaksana (X3) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,269 hal ini menunjukkan

hubungan negatif antara variabel sikap pelaksana (X1) dengan variabel kualitas pelayanan (Y). 9 responden menjawab setuju yang di mana menilai bahwa sikap pelaksana dari pihak RSUD sudah berjalan cukup baik. Kemudian 3 responden menilai bahwa pihak RSUD sudah sangat baik dalam melaksanakan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan prima. Disamping itu ada 3 responden yang menilai agak setuju yang di mana pihak RSUD dianggap biasa saja dalam melaksanakan sikap tersebut untuk para pengguna jasa pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta.

4. Besar hubungan antara variabel struktur birokrasi (X4) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,652 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel struktur birokrasi (X4) dengan variabel kualitas pelayanan (Y). 8 responden memilih sangat setuju yang di mana struktur birokrasi sudah sangat sesuai atau sangat baik. 6 responden memilih setuju yang artinya sudah berjalan dengan cukup baik. Kemudian 1 responden memilih agak setuju yang di mana menilai bahwa struktur birokrasi biasa saja dan tidak berdampak apapun dalam kualitas pelayanan.
5. Besar hubungan antara variabel peraturan (X5) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,533 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara

variabel peraturan (X5) dengan variabel kualitas pelayanan (Y). 8 responden menilai setuju yang di mana menilai bahwa pihak RSUD sudah sesuai dengan apa yang tertulis di dalam Perwal. Kemudian 7 responden menjawab sangat setuju yang memiliki arti struktur organisasi selaras dengan Perwal No 9 Tahun 2008.

## 2. Regresi

Uji regresi digunakan sebagai alat uji pengaruh antar variabel yang digunakan penelitian. Dalam penelitian ini regresi digunakan untuk mencari pengaruh antara variabel X1, X2, X3, X4, X5 dengan variabel Y.

**Tabel 3.20**  
**Tabel Regresi**

Variabel	Linear Regression
X1	0.247
X2	0.375
X3	0.073
X4	0.425
X5	0.284
F	22.208
R <sup>2</sup>	0.442
AR <sup>2</sup>	0.422

1. Variabel komunikasi (X1) mempengaruhi sebesar 24,7% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

2. Variabel sumber daya (X2) mempengaruhi sebesar 37,5% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
3. Variabel sikap pelaksana (X3) mempengaruhi sebesar 7,3% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
4. Variabel struktur birokrasi (X4) mempengaruhi sebesar 42,5% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
5. Variabel peraturan (X5) mempengaruhi sebesar 28,4% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel (X4) memiliki tingkat pengaruh yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel independen yang lainnya terhadap variabel (Y) sebesar 42,5%. Hal ini menunjukkan struktur birokrasi yang diterapkan oleh RSUD Kota Yogyakarta berpengaruh pada baik atau buruknya kualitas pelayanan di RSUD tersebut. Dari struktur birokrasi yang baik tercipta juga pelayanan yang optimal untuk melayani masyarakat, pasien atau calon pasien.