BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit

1. Profil Rumah Sakit Umum Queen Latifa

a. Sejarah RSU Queen Latifa

Rumah Sakit Umum Queen Latifa berawal dari status Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB) 24 jam yang berdiri sejak tahun 2001 yang semula dikelola oleh bidan praktek 24 jam beserta praktek dokter umum pagi dan sore hari.

Seiring dengan perjalanan dan tuntutan masyarakat, Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin Queen Latifa sudah dapat meningkatkan status menjadi Rumah Sakit Umum dengan Surat Izin Dinas Kesehatan No. 503/4838/DKS/2009 tanggal 30 Desember 2009. Berbagai tantangan dan ujian yang telah dilewati merupakan pelajaran yang sangat berharga, sehingga dalam perjalanan selama 14 tahun

Queen Latifa tumbuh semakin mantap dengan mutu layanan selalu ditingkatkan dan selalu berorientasi pada keselamatan pasien.

Rumah Sakit Umum Queen Latifa berkedudukan dan beralamat di Jl. Ring Road Barat No.118, Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman. Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Luas lahan rumah sakit adalah 3.422 m2 dengan luas areal bangunan 2 lantai adalah 1.336 m2 lantai 1 dan 882 m2 lantai 2.

b. Visi, Misi, Motto dan [35] Dasar

1) **Visi :** Menjadi Rumah Sakit Tipe C yang terakreditasi " PARIPURNA" dan disukai oleh pelanggan.

2) **Misi :**

a) Memberikan pelayanan kesehatan secara profesional, berkualitas, dan terpercaya dengan prinsip *continuous improvement*.

b) Menyelenggarakan layanan rumah sakit yang bersifat kekeluargaan dan

bertanggungjawab dengan strategi *lean* manajemen.

c) Merealisasikan rumah sakit unggulan.

d) *BENCHMARKING* ke rumah sakit lain yang lebih baik dan berprestasi.

3) **Motto :** RUMAH SAKIT KELUARGA YANG TERPERCAYA

4) **Nilai Dasar :** 3 S SEDAP (Salam, Senyum, Sapa, Semangat, Efisien, Disiplin, Asertif, Peduli)

2. Struktur Organisasi RSU Queen Latifa

RSU Queen Latifa dibawah pimpinan dokter umum bertitel Magister Kesehatan Rumah Sakit yang dalam kepemimpinannya dibantu oleh Wakil Direktur yang dibantu oleh kepala bidang dan kepala bagian yang bertanggungjawab penuh menjalankan roda pelayanan di rumah sakit ini. Selain itu untuk menjaga kapabilitas dan mutu kinerja rumah sakit, Direktur juga dibantu Satuan Pemeriksa Internal

(SPI). Tenaga – tenaga ahli juga membantu Direktur dalam pengelolaan RSU Queen Latifa yang berada dalam Komite Medik, Komite Etik & Hukum, Komite Keperawatan, Komite Farmasi & Terapi, Komite Pencegahan & Pengendalian Infeksi, serta Tim Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Struktur organisasi terlampir)

3. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang paling penting di Rumah Sakit, RSU Queen Latifa berusaha agar sumber daya manusia yang dimiliki mempunyai kualitas yang bagus dan mempunyai kompetensi yang bagus di bidang masing-masing. RSU Queen Latifa memiliki tenaga dibidang kesehatan yaitu Dokter Spesialis (30 orang), Dokter Umum (12 Orang), Perawat (35 orang), Bidan (15 Orang), Apoteker (4 Orang), Tenaga Teknis Farmasi (5 Orang), Radiografer (3 orang), Analis Kesehatan (6 Orang), Ahli Gizi (2

Orang), Sanatarian (1 orang), ,Sedangkan untuk membantu proses administratif, RSU Queen Latifa mempunyai tenaga di bidang Perekam Medik sebanyak (9 orang), Klaim dan BPJS (4 Orang), Akuntasi dan Keuangan (6 Orang), Humas Pemasaran (4 Orang), Kepegawaian dan Bina Rohani (4 Orang), Pemeliharaan Sarana dan Prasarana (5 Orang).

4. Fasilitas Layanan Di RSU Queen Latifa

a. Instalasi Gawat Darurat (IGD) siaga 24 jam

b. Klinik Dokter Umum siap 24 jam

c. Klinik Bidan, siaga 24 jam

d. Pelayanan Persalinan 24 jam

e. Klinik Gigi

f. Klinik Spesialis

1) Spesialis Obsgyn

2) Spesialis Anak

3) Spesialis Penyakit Dalam

4) Spesialis Saraf

5) Spesialis Bedah

6) Spesialis THT

7) Spesialis Mata

8) Spesialis Kulit dan Kelamin

9) Spesialis Anaestesi

10) Spesialis Gigi Periodental

11) Spesialis Rehabilitasi Medik

12) Spesialis Patologi Klinik

13) Spesiali Radiologi

g. Klinik Fisioterapi

h. Imunisasi

i. Khitan Centre

j. Home Care (Perawatan di rumah, kantor dan hotel)

k. Instalasi Bedah Sentral (IBS) siaga 24 jam

l. High Care Unit (HCU)

m. Instalasi Rawat Inap Siaga 24 Jam

n. Pelayanan Medical Check Up (MCU)

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah Pasien yang berada di Bangsal di RSU Queen Latifa sudah menjalani Perawatan > 2 Hari, Pasien yang berusia 20 tahun ke atas, Pasien memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian, Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner yang diberikan kepada responden dari jumlah populasi keseluruhan sebesar 3658 pasien . Responden dibagi menjadi 3 kategori

a. Responden Berdasarkan Usia

Usia juga mencerminkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, umur dapat mencerminkan mengenai kebutuhan perawatan kesehatan tertentu pada diri

seseorang. Dilihat dari faktor usia, responden dikelompokkan ke dalam 4 kategori yang dapat dilihat dalam tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Prosentase
20-29 Tahun	11	11%
30-39 Tahun	28	28%
40-49 Tahun	35	35%
≥ 50 Tahun	26	26%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel diatas diketahui jumlah responden terbanyak pada usia rentang 40-49 Tahun yaitu sebanyak 35 Pasien.

b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat menunjukkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, jenis kelamin sering kali memberikan arti akan kekuatan fisik seseorang. Gambaran

umum mengenai pasien RSU Queen Latifa, berdasarkan jenis kelamin dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	**Jumlah**	**Prosentase**
Laki Laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Total	100	100%

Sumber : data Primer

Berdasarkan Tabel diatas diketahui jumlah responden terbanyak pada Jenis Kelamin yaitu Perempuan sebanyak 61 Pasien.

c. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan mencerminkan tingkat intelektualitas dari seseorang. Kondisi ini seringkali juga mencerminkan pemilihan lokasi untuk pemeriksaan kesehatan. Gambaran umum mengenai pasien RSU Queen Latifa, berdasarkan

Tingkat Pendidikan dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	**Jumlah**	**Prosentase**
SD	17	17%
SLTP	14	14%
SLTA	49	49%
Diploma 3	12	12%
Sarjana S1	8	8%
Total	100	100%

Sumber : data Primer

Berdasarkan Tabel diatas diketahui jumlah responden terbanyak pada Tingkat pendidikan adalah SLTA yaitu sebanyak 49 Pasien

2. Gambaran Variabel Penelitian

Deskripsi variabel dalam statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi nilai minimum, maksimum, range, mean dan standar deviasi dari satu variabel dependen yaitu kepuasan konsumen dan lima variabel independent yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empaty, Statistik deskriptif berkaitan dengan pengumpulan dan peringkat data. Statistik deskriptif menggambarkan karakter sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Statistik deskriptif selengkapnya dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4

Hasil Analisa Statitstik Deskriptif

Variabel	Minimum	Maximum	Rata-Rata	Standar Deviasi
tangibles	2	4	3,36	0,56
reliability	2	4	3,41	0,61
responsiveness	2	4	3,33	0,56

assurance	2	4	3,29	0,63
empaty	2	4	3,57	0,52
Kepuasan	0	1	0,84	0,35

Rata-rata skor jawaban dari variabel Tangibles adalah 3,36 dan standar deviasi 0,56 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap tangibles (X1) pada RSU Queen Latifa baik.

Rata-rata skor jawaban dari variabel Reliability adalah 3,41 dan standar deviasi 0,61 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Reliability (X2) pada RSU Queen Latifa baik.

Rata-rata skor jawaban dari variabel Responsiveness adalah 3,33 dan standar deviasi 0,56 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan

persepsi responden terhadap Bukti Responiveness (X3) pada RSU Queen Latifa baik.

Rata-rata skor jawaban dari variabel Assurance adalah 3,29 dan standar deviasi 0,63 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Bukti Assurance (X4) pada RSU Queen Latifa baik.

Rata-rata skor jawaban dari variabel Empaty adalah 3,57 dan standar deviasi 0,52 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Bukti Empaty (X5) pada RSU Queen Latifa baik.

Rata-rata skor jawaban dari variabel Kepuasan adalah 0,84 dan standar deviasi 0,35 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi

responden terhadap Kepuasan (Y) pada RSU Queen Latifa baik.

3. Uji Hipotesis

a. Uji F

Tabel 4.5 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA

	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	762,16	15	152,43	12,32	0,00
Residual	173,17	64	12,37		
Total	935,33	89			

Dari hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 12,32 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P value) sebesar 0,000<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, mempunyai pengaruh yang

signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan Pasien.

b. Uji t

Tabel 4.6

Hasil Uji Parsial t

Variabel	Hasil Uji
	Signifikansi
Tangibel	0,045
Reliability	0,023
Responsiveness	0,465
Assurance	0,001
Empaty	0,001

Berdasarkan Tabel diatas maka dapat di jelaskan sebagai berikut ;

1) Pada variabel tangibles dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel tangibles sebesar 0,045<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau

berarti variabel tangibles mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien

2) Pada variabel Reliability dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Reliability sebesar 0,023<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel Reliability mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien

3) Pada variabel Responsiveness dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Responsiveness sebesar 0,465<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variabel Responsiveness tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien.

4) Pada variabel Assurance dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel assurance sebesar 0,001<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel Assurance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien.
5) Pada variabel Empaty dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel empaty sebesar 0,004<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel Emapaty mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien.

c. Koefisien Determinasi

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi)

R	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*

,75	,57	,64	4,75

Pada tabel 4.7 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R2 adalah sebesar 0,64. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independent (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty) dapat menjelaskan variabel dependent (kepuasan Pasien) sebesar 64%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

d. Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.8 Analisis Regresi Berganda

Koefisiensi regresi

	Unstandardized Coefficients	*Standardized Coefficients*	*t*	*Sig.*
	B	*Std. Error*	*Beta*	
(Constant)	26,70	10,67	,00	,024
TANGIBEL	,16	,15	,29	,045
RELIABIL	,47	,18	-,24	,023
RESPONSI	-,18	,16	-,21	,465
ASSURANC	,12	,19	,64	,001
EMPATY	,10	,12	,35	,004

Berdasarkan pada tabel 4.8 maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Y = 0,29 X1 + - 0,24 X2 + -0,21 X3 +0,64 X4 + 0,35 X5

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai 0,29 pada variabel tangibles (X1) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas tangibles yang diberikan RSU Queen Latifa, maka akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien
2. Nilai -0,24 pada variabel Reliability (X2) adalah bernilai negatif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas reliability yang diberikan RSU Queen Latifa, maka tidak berarti akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien
3. Nilai -0,21 pada variabel responsiveness (X3) adalah bernilai negatif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas responsiveness yang

diberikan RSU Queen Latifa, maka tidak berarti akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien

4. Nilai 0,64 pada variabel assurance (X4) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas assurance yang diberikan RSU Queen Latifa, maka akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien
5. Nilai 0,35 pada variabel empaty (X5) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas empaty yang diberikan RSU Queen Latifa, maka akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien.

C. Pembahasan

Pada Uji t di dapatkan data pada variabel tangibles dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Tanggibles sebesar 0,045<0,05, Reliability dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Reliability sebesar 0,023<0,05.

Responsiveness dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Responsiveness sebesar 0,465>0,05, Assurance dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Assurance sebesar 0,001<0,05. Empaty dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Empaty sebesar 0,004<0,05. Sehingga memberi keputusan untuk menerima Ho yang artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan secara bersama dari dimensi.

Pada variabel responsivenes menunjukan ketidak signifikansian sebesar P value 0,465 hal ini menujukan kecepatan atau ketangapan dalam penelitian ini tidak menunjukan hubungan terhadap kepuasan pasien, hal ini dapat di pengaruhi oleh perubahan era jaminan kesehatan pasien yang menunjukan dampak dan akibat dari sistem BPJS yang berjalan tidak murni akibat dari RS tersendiri, hal ini sebagaimana dari pendapat (Putri , 2014)

persoalan yang terjadi di Rumah sakit terkait dengan pelayanan pasien yang menggunakan BPJS ini banyak terkait aktivasi kartu, sistem rujukan , dan sistem antrian BPJS, sehingga pasien lebih memiliki pemakluman terhadap ketangapan layanan karena sistem pelayanan BPJS secara Nasional.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Agustiono dan Sumarno pada tahun 2006 serta penelitian yang dilakukan oleh Bustan (2012) yang menyatakan bahwa semua aspek pada kualitas pelayanan yakni reliabilitas, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian Agustiono dan Sumarno (2006) diperoleh bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang diterima oleh pasien. Penyedia layanan yang memberikan kualitastinggi dan pelayanan prima merupakan tujuan pelanggan yang puas.

Menurut Tjiptono (2008) kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/ jasa relative bagus/jelek, atau apakah produk/jasa cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainnya.

Hasil uji t dalam penelitian ini sama dengan penilitian sebelumnya yang berjudul analisi kualitas pelayaan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utam tahun 2016 (Yulfita, 2016) yang menjelaskan hasil perhitungan korefisien korelasi menunjukkan hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sangat rendah, namun pada perhitungan Koefisien Determinasi di peroleh hasil yang menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sangat tinggi.

Dari hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 12,32 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P value) sebesar 0,000<0,05.

Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan Pasien.

Hasil ini sama dengan penelitian mutia dewi tahun 2016 yang berjudul pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur dimana di dapatkan Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai F hitung sebesar 9,158, sedangkan F tabel diperoleh dari (k-1 = 5-1 =4) dan (n-k = 92- =87) pada α5% dan diperoleh 2,48 dengan demikian F hitung > F tabel (9,158>2,48) dapat dinyatakan bahwa secara simultan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik. Sehingga hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan

dan empati) simultan berpengaruh signifikan. terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS.

Menurut Kotler dalam Widiyanto (2003), Perusahaan yang hanya berwawasan pelanggan yang akan bertahan, karena mereka bisa memberikan nilai yang lebih baik dari pada pesaingnya kepada pelanggan sasaran. Sehingga kepuasan pelanggan dapat didefenisikan sebagai berikut : "Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan".

Nilai Adjusted R2 adalah sebesar 0,64. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independent (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty) dapat menjelaskan variabel dependent (kepuasan Pasien) sebesar 75%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Sedangkan hasil Analisis Regresi Berganda Y = 0,29 X1 - 0,24 X2 -0,21 X3 +0,64 X4 + 0,35 X5, menunjukan *reliability* dan *responsiveness*

merupakan dimensi kualitas yang jika terjadi peningkatan tidak mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.