

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

**PASIEN DI RUMAH SAKIT DKT DR. SOETARTO TK.III**

**YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh :**

**MENFI A NESIMNASI**

**16001122**

**AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di  
Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III Yogyakarta.

Nama : Menfi A. Nesimnasi

NIM : 16001122

Program Studi : Manajemen Administrasi

Konsentrasi : Manajemen Administrasi Obat Dan Farmasi

Tugas Akhir ini telah diajukan oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir  
Program Studi Manajemen Administrasi AMA YPK Yogyakarta pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 03 Juli 2019

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M  
NIK. 106 00102

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI RUMAH SAKIT DKT DR. SOETARTO TK.III  
YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada akademi manajemen administrasi YPK Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Manajemen Administrasi.

Disetujui dan disahkan pada :

Hari : Senin

Tanggal : 08 Juli 2019

**Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Anung Pramudyo, SE., M.M.  
NIP. 197802042005101002

Wahyu Febri, SE., M.Si., Ak., CA  
NIP. 1800 120

**Mengetahui**

Direktur AMA YPK Yogyakarta

Anung Pramudyo, SE., M.M.  
NIP 197802042005101002

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Menfi A. Nesimnasi

NIM : 16001122

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien  
di Rumah sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian manapun secara keseluruhan.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta.....  
Yang membuat pernyataan

Menfi A. Nesimnasi

## MOTTO

- ❖ *Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.*

*Filipi 4 : 13*

## **HALAM PERSEMBAHAN**

Dengan segala hormat saya mengucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa bangga saya mempersembahkan tugas akhir ini kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang adalah sumber kekuatanku
2. Kedua orangtua tersayang (Ayah Yefta dan Ibu Becina) terimakasih atas dukungan, nasehat, dan doa yang tiada hentinya untuk kesehatan dan kesuksesan saya.
3. Dosen pembimbing bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M terimakasih atas bimbingan dan motivasinya selama ini.
4. My world Hans Makabori yang selalu setia menemani saya dalam segala situasi, memberi dukungan dan doa serta canda tawa, terlebih cinta yang diberikan, terimakasih untuk semuanya.
5. Kaka Irfan, kaka Desi, adik Depsi dan adik Eci, terimakasih untuk dukungannya selama ini.
6. Bryand & Datu yang menjadi teman terbaikku sekaligus sebagai adik-adik tersayang, terimakasih untuk semangat dan canda tawa yang diberikan.
7. Teman-teman kost Donna Bella (Elen, Grady, Dea, Diana, Ermin, Maya, Stevin, Nur, dan Yudit) terimakasih untuk semangat dan hiburannya sehari-hari.
8. Seluruh keluarga besar Nesimnasi dan Nenosaet, terimakasih atas dukungan doanya serta motivasi yang baik untuk saya.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat, dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar tanpa ada halangan satu apapun.

Tugas Akhir ini dilaksanakan sebagai persyaratan untuk kelulusan pendidikan pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta dan bertujuan menambahkan wawasan, pengalaman dan pemahaman serta untuk memberi gambaran pada penulis mengenai aplikasi teori yang didapat di perkuliahan kedalam dunia kerja yang sesungguhnya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E.,M.M selaku Direktur Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta.
2. Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Seluruh Staf Pengajar Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta.
4. Ayah dan Ibu, atas semua doa dan bantuan finansial untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan, sebagai referensi yang akan datang dan berguna bagi siapa saja yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih ada kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan adanya saran dan masukan.

Akhir kata semoga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, instansi pendidikan, dan masyarakat luas.

Yogyakarta, Mei 2019

Penulis

Menfi A. Nesimnasi



## DAFTAR ISI

<b>HALAM JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	8
B. Kepuasan pasien.....	11
C. Penelitian Terdahulu .....	13
D. Hipotesis Penelitian.....	14

E. Model Penelitian .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
A. Populasi dan Sampel .....	16
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	16
C. Jenis Data .....	17
D. Teknik Pengumpulan Data.....	18
E. Definisi Operasional.....	19
F. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	21
G. Analisis Data dan uji Hipotesis .....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
A. Gambaran Umum RS DKT Dr. Soetarto Tk.III.....	25
1. Identitas RS DKT Dr. Soetarto Tk.III.....	25
2. Fungsi, Visi, Misi, dan Motto RS DKT Tk.III.....	25
3. Fasilitas Pelayanan RS DKT Tk.III .....	26
4. Data Ketenagaan RS DKT Tk.III.....	29
5. Fasilitas Umum RS DKT Tk.III.....	32
6. Sejarah Berdirinya RS DK Tk.III.....	32
7. Struktur Organisasi RS DKT Tk.III.....	39
B. Hasil Penelitian .....	40
1. Karakteristik Responden .....	40
2. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	43
3. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	47
C. Pembahasan.....	50

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta yang diteliti dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Wujud nyata), *Reliability* (Keandalan), *responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) terhadap kepuasan pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan Purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t, uji F, koefisien determinan, dan analisis linier berganda.

Hasil dari peneltian ini adalah variabel *Responsiveness* (X3) dan *Emphaty* (X5), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), dan *Assurance* (X4), tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

*Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

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

Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas perusahaan adalah dengan menciptakan kepuasan pada pasien karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Dengan memberi kepuasan kepada pasien, rumah sakit dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Ketika pasien merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut dan akan merekomendasikan pada teman dan keluarganya.

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang 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.

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien kurang puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang memberikan jasa layanan kesehatan. Sebagai rumah sakit Dinas Kesehatan Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III harus memiliki fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan dalam segala tindakan medis. Selain itu kualitas pelayanan juga diperlukan dalam melayani setiap pasien. Rumah Sakit Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta. Rumah Sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis yang terbatas.

Dari survey yang telah dilakukan selama 1 bulan, yaitu pada Maret 2019, kepada 20 pasien Rawat Inap maupun Rawat Jalan Rumah Sakit DKT

Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta dapat dikatakan bahwa hampir seluruh pasien mengalami ketidakpuasan atas kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut disebabkan karena beberapa hal seperti ruang tunggu Apotek yang sempit dan kurangnya obat-obatan yang dibutuhkan pasien pada saat berobat. Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta perlu memperhatikan kepuasan pasien karena dengan memenuhi kebutuhan pasien maka akan berdampak baik kepada pihak rumah Sakit, sehingga pasien merasa puas akan kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah; “ Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta”?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang akan diperoleh sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit
  - a. Dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.
  - b. Hasil penelitian dapat menjadi masukan yang baik bagi Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.
2. Bagi Akademi Manajemen Administrasi “YPK”
  - a. Menambah informasi referensi bagi mahasiswa untuk dapat dijadikan gambaran penelitian.
  - b. Hasil penelitian dilakukan untuk selalu menjalin hubungan baik dengan pihak Rumah Sakit guna membentuk kelancaran kegiatan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.
3. Bagi Peneliti
  - a. Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program Diploma III Akademi Manajemen Administrasi
  - b. Hasil penelitian dapat menjadi acuan referensi bagi mahasiswa di bidang yang sama untuk membantu penyusunan Tugas Akhir.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kualitas Pelayanan Kesehatan**

##### **1. Definisi 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 perbedaaan 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 berdasar 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:

**a. 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 : petugas parkir yang melayani pengunjung ketika memarkirkan kendaraan mereka ), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

**b. 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.

**c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

**d. 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.

**e. 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.

## **B. Kepuasan Pasien**

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 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.

Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien akan berbeda-beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pasien itu sendiri, karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit yang disebut dengan *predisposing factor*. Faktor-faktor tersebut antara lain : pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya, kesukaan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian seseorang (Anderson, 2009: 165).

Dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik dapat dibedakan atas medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjangnya mulai dari sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnosa atau pengobatan

suatu penyakit. Masalah yang menyangkut non medis adalah pelayanan informasi, administrasi, keuangan, gizi, apotek, kebersihan, keamanan serta keadaan lingkungan. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, keterampilan serta pengetahuannya (Gonzales, 2007:21).

Keputusan-keputusan seorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang-jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “Kepuasan Konsumen” dengan “Kualitas Pelayanan”. Menurut Zeithaml, et al. (1990:23), ”harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan, dan sebagainya”. Kepuasan pasien mempunyai peranan penting dalam perkiraan kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan penilaian pasien terhadap keberhasilan pelayanan (Donabedian, 2000:96). Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan dipoliklinik.

Bila pasien atau konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam arti sesuai dengan apa yang diharapkan, besar kemungkinan konsumen ini akan kembali pada kesempatan lain yang lebih penting lagi pasien atau konsumen akan menceritakan pada teman-temannya tentang kepuasan yang diterimanya. Untuk itu Poliklinik perlu selalu menjaga hubungan dengan penderita-penderita yang telah menggunakan jasa pelayanan Poliklinik.

Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Bila hasilnya mendekati satu maka masyarakat akan puas, begitu juga sebaliknya bila harganya jauh lebih kecil dari satu maka masyarakat semakin tidak puas. Idealnya adalah melebihi satu yang berarti bahwa jasa layanan yang diberikan melebihi harapan, atau ada harapan yang tidak diduga (antisipasi) yang dipuaskan. Bila hal ini tercapai maka masyarakat akan sangat puas terhadap layanan yang diterima. Secara teoritis, definisi di atas dapatlah diartikan, bahwa semakin tinggi selisih antara kebutuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai keinginan pasien dengan pelayanan yang telah diterimanya, maka akan terjadi rasa ketidakpuasan pasien. Asumsi teoritis di atas selaras pendapat Gibson (2007:112), yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan, dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan. 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 Poliklinik 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 Poliklinik (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas Poliklinik seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien.

Beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan dan indikator kualitas pelayanan kesehatan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, adalah (Utama, 2005:5) berikut ini:

1. Umur, masa hidup pasien, yang dinyatakan dalam satuan tahun sesuai pernyataan pasien.
2. Jenis kelamin, yang dapat digunakan untuk membedakan pasien laki-laki atau perempuan.
3. Lama perawatan, sesuatu periode waktu yang dihitung sejak pasien terdaftar resmi sebagai pasien rawat inap.
4. Sumber biaya, adalah sumber pembiayaan pasien untuk biaya pelayanan kesehatan rumah sakit, seperti uang sendiri, asuransi, bantuan sosial, atau kombinasi diantaranya, dan gratis.

5. Diagnosa penyakit, adalah kegiatan yang dilakukan oleh tugas kesehatan untuk menentukan jenis, penyebab, dan cara penyembuhan dari penyakit yang diderita pasien.
6. Pekerjaan adalah status pekerjaan pasien.
7. Pendapatan, adalah jumlah gaji atau penghasilan dalam bentuk uang dan barang (dikonversikan ke nilai uang) rata-rata setiap bulan dari pasien.
8. Pendidikan, adalah status resmi tingkat pendidikan akhir pasien.
9. Suku bangsa, adalah identitas sosial budaya berdasarkan pengakuan pasien, sehingga dapat dikelompokkan pada kelompok suku bangsa tertentu, seperti Batak, Jawa, atau Melayu.
10. Tempat tinggal, adalah alamat rumah pasien, termasuk jarak antara rumah dengan rumah sakit/poliklinik.
11. Kelas perawatan, adalah tipe ruangan tempat perawatan yang menunjukkan pada tingkatan pelayanan kesehatan serta fasilitas yang diperoleh dan dapat dinikmati pasien di rumah sakit/poliklinik.
12. Status perkawinan, adalah identitas pasien sehingga dapat dikategorikan sebagai sudah kawin, belum kawin, janda, atau duda.
13. Agama, adalah identitas pasien yang dapat digunakan sebagai dasar pengelompokan sebagai pemeluk Islam, Kriste Protestan, Katolik, Hindu atau Budha.
14. Preferensi, adalah serangkaian alasan atau sebab mengapa pasien memilih menetapkan atau mengutamakan untuk dirawat di rumah sakit/poliklinik tertentu.



### **C. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh utami (2013) bahwa kualitas pelayanan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” dengan menggunakan teori *Service Quality*/Dimensi Kualitas Pelayanan antara lain variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, variabel *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, dan *Empathy (X5)* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Sedangkan variabel *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien(Y).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harie (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan diantaranya variabel *Tangible (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* dan *Empathy (X5)* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Sedangkan secara simultan variabel *Tangible (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* dan *Empathy (X5)* secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah suatu dugaan secara logis hubungan antara dua variabel atau lebih yang ditunjukkan dalam pernyataan yang diuji

kebenarannya (Wijaya, 2013). Hipotesis selalu berupa kalimat deklaratif atau pernyataan, maka hipotesis penelitian ini yaitu:

H1 : Diduga *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

H2 : Diduga *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

H3 : Diduga *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

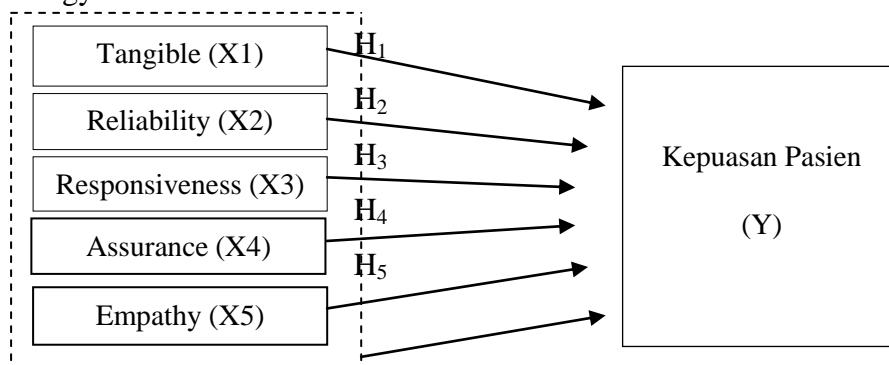
H4 : Diduga *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

H5 : Diduga *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

H6 : Diduga *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

### E. Model Penelitian

Berikut ini adalah model penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi memiliki pengertian sebagai seluruh kumpulan elemen (orang, kejadian, produk) yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan (Wijaya, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

##### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil/ditentukan berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu (Wijaya, 2013). Menurut Sekaran (2006) cara menentukan sampel pada suatu penelitian dengan Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta dengan jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 50 pasien rawat jalan.

#### **B. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel dalam penelitian (Wijaya, 2013). Teknik

pengambilan sampel ini menggunakan *Non Probability Sampling* yang berarti semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Maka jenis sampel yang akan diambil dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah cara pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria spesifik secara pertimbangan yang bertujuan tertentu yang berarti suatu patokan atau karakteristik yang ditetapkan sebagai alat pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010). Sampel yang akan diambil sebagai bahan penelitian adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

### **C. Jenis Data**

#### **1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber dan bersifat mentah atau belum diolah. Data primer belum mampu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan sehingga perlu diolah lebih lanjut (Wijaya, 2013). Data primer dalam penelitian ini akan mengambil data secara langsung dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta dengan menggunakan kuesioner berisi pernyataan tertulis yang akan disebarakan kepada pasien. Tiap responden wajib menjawab seluruh item pada kuesioner pernyataan tertulis berdasarkan apa yang dirasakan, dilakukan dan diketahui oleh responden

dalam kualitas pelayanan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang menerbitkan dan bersifat siap pakai. Data sekunder mampu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan meskipun dapat diolah lebih lanjut (Wijaya, 2013).

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah kegiatan mengambil data dari suatu penelitian untuk menjawab permasalahan penelitian (Wijaya, 2013). Data akan diambil dengan kuesioner pertanyaan tertulis yang terstruktur untuk memperoleh informasi dari responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Survei dengan angket (Kuesioner)

Suatu pertanyaan formal secara konsisten, terangkai dan tertulis yang ditujukan untuk memperoleh informasi dari responden rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta.

#### 2. Wawancara

Suatu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk.III Yogyakarta untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kenyataan.

## E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur dan menjelaskan cara untuk menggunakan konstruk sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan aplikasi pengukuran dengan cara yang sama dalam hal mengembangkan cara pengukuran kostruk yang lebih baik (Wijaya, 2013).

Variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi variabel yang nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat (Dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel yang nilainya tergantung oleh perubahan variabel yang lain.

### 1. *Tangible (X1)*

*Tangibel* adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan lengkap, kerapian, pelayanan dijanjikan dengan tepat, kebersihan dan penampilan.

Indikator :

- a. Perlengkapan modern
- b. Kerapian petugas
- c. Kebersihan, keindahan, dan kerapian ruang rawat
- d. Memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

### 2. *Reliability (X2)*

*Reliability* adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cermat, standar pelayanan jelas, cepat dan keahlian petugas dalam pelayanan.

Indikator :

- a. Menyampaikan pelayanan secara benar sejak pertama kali
- b. Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan pada pengguna jasa
- c. Menyampaikan pelayanan dengan tepat waktu

3. *Responsiveness (X3)*

*Responsiveness* adalah suatu kemampuan petugas merespon setiap pengguna jasa, kecepatan pelayanan dan perhatian secara cepat pada pengguna jasa.

Indikator :

- a. Pelayanan yang segera dan cepat pada permasalahan pasien
- b. Kesiediaan untuk membantu pengguna jasa
- c. Keramahan petugas
- d. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pengguna jasa

4. *Assurance (X4)*

*Assurance* adalah suatu pengetahuan, kesopanan, kepercayaan, keamanan dan keyakinan.

Indikator :

- a. Keamanan selama perawatan

- b. Pengalaman petugas saat perawatan
- c. Petugas menumbuhkan rasa percaya saat pelayanan
- d. Keamanan barang bawaan

5. *Empaty (X5)*

*Empaty* adalah suatu pemahaman petugas dalam memberikan pelayanan, sikap ramah, menghargai, dan tidak membedakan pelayanan pada pengguna jasa.

Indikator :

- a. Petugas mengutamakan kepentingan pengguna jasa
- b. Petugas memahami kebutuhan pengguna jasa
- c. Pengertian dan mampu memahami saat perawatan
- d. Perhatian personal petugas selama perawatan

6. *Kepuasan Pasien (Y)*

*Kepuasan pasien* adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang berlaku, dimana pasien menilai dari kenyamanan, dan hubungan pasien dengan petugas.

Indikator :

- a. Kenyamanan pegguan saat jasa perawatan
- b. Harapan konsumen sesuai dengan kenyataan
- c. Jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang dirasakan konsumen
- d. Kemudahan pelayanan pendaftaran

## **F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**



## 1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pertanyaan untuk melakukan fungsi ukurnya semakin varians kesalahan, semakin valid alat ukurnya (Wijaya, 2013). Suatu koefisien kolerasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% menunjukkan bahwa item-item tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator. Oleh karena itu, uji validitas dilakukan dengan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah proses pengukuran yang memberikan hasil relatif sama jika dilakukan pengukuran ulang pada subjek yang sama, semakin kecil perbedaan hasil yang diperoleh, maka semakin handal tesnya (Wijaya, 2013). Untuk mengetahui reliabilitas kuesioner maka penelitian ini menggunakan pendekatan pengukuran reliabilitas konsistensi internal dengan menghitung koefisien alpha yang berkisar antara 0 sampai 1 dan variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *cronbachalpha*  $>0,6$ .

## **G. Analisis Data dan Uji Hipotesis**

### 1. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Menurut Wijaya (2013) dalam penelitian harus mengembangkan model penelitian dengan regresi linier berganda yang

bertujuan untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan sebelumnya apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan model statistik dapat dilihat sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

$\alpha$  = *Konstanta*

$X_1$  = *Tangible*

$X_2$  = *Reliability*

$X_3$  = *Responsiveness*

$X_4$  = *Assurance*

$X_5$  = *Empathy*

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien Regresi

$\varepsilon$  = *Error term*

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen yang berfungsi untuk menguji koefisien regresi linier berganda secara parsial. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Menurut Wijaya (2013) penerimaan dan penolakan hipotesis dilakukan dengan menggunakan signifikan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5%, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2). Jika nilai signifikan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen dengan dependen secara simultan (Wiaya, 2013). Pengujian melalui uji F atau variasinya dengan membandingkan F-hitung ( $F_h$ ) dengan F-tabel ( $F_t$ ) pada derajat signifikan 5%. Menurut Wijaya (2013) bentuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1).  $F_h > F_t$ , atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Secara simultan hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2).  $F_h < F_t$ , atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5%, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Secara simultan hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (*R square*)

Uji  $R^2$  atau uji determinan merupakan suatu ukuran penting dalam regresi, karena dapat memberikan informasi yang baik. Nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan dengan variabel bebas X. Bila nilai koefisien determinan sama dengan 0 ( $R^2 = 0$ ) artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila  $R^2 = 1$ , artinya variasi Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila  $R^2$  mempunyai nilai antara nol dan satu.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III**

##### 1. Identitas Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III

- a. Nama Rumkit : Rumkit Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto
- b. Alamat : Jl. Juandi No. 19 Kotabaru Yogyakarta
- c. Telepon : 0274-555402 (Telp & Fax), 0274-562391
- d. Nama Karumkit : Letkol Ckm (K) Dr. Virni Sagita  
Ismawaty, MARS  
NRP. 11980036321171
- e. Luas Tanah : 40.350 m<sup>2</sup>
- f. Luas Bangunan : 15.801 m<sup>2</sup>
- g. No. Telp Humas : 081329969938
- h. Listrik : PLN - Genset
- i. Air : PDAM, Sumur pompa/bor
- j. Kelas RS : Kelas C
- k. Akreditasi : Lulus Akreditasi 5 Pelayanan Dasar  
tahun 2011  
Lulus Versi KARS 2012 Perdana Tahun  
2016

2. Falsafah, Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III  
Yogyakarta

a. Falsafah

Rumah sakit Tk.III 04.06.03 Dr.Soetarto/DKT adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu demi terwujudnya keselamatan pasien.

b. Visi

Menjadi rumah sakit kebanggaan anggota TNI-AD beserta keluarga dan masyarakat pengguna lainnya dalam bidang pelayanan.

c. Misi

Memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan terjangkau serta oleh kemampuan masyarakat, dalam rangka ikut berperan aktif meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

d. Moto

DKT dengan 5 S : Datang Kita Tangani Dengan ;Senyum, Salam, Sopan, Sentuh, Sembuh.

3. Sarana Prasarana/Fasilitas

a. Rawat Jalan

Rawat jalan di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III adalah sebagai berikut:

1). Pelayanan Poliklinik :

a). Poliklinik Bedah (Bedah Umum)

b). Poliklinik Obsgyn

c). Poliklinik Penyakit Dalam

d). Poliklinik Anak

e). Poliklinik Syaraf

f). Poliklinik Mata

g). Poliklinik Gigi

H). Hemodialisasi

2). IGD

3). Hemodialisa (HD)

b. Kamar Tindakan

1). Kamar Operasi

2). Kamar Bersalin

3). Kamar Gynaecologi

4). Hemodialisa

c. Penunjang Diagnostik

1). Laboratorium Klinik : Darah lengkap, urine lengkap, kimia darah.

2). Radiologi : Rontgen, USG, EKG.

d. Penunjang Perawatan

1). Dapur

2). Laundry

3). Kamar Jenazah

4). Ambulance

5). Instalasi Farmasi

e. Rawat Inap

Rawat Inap di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III terdapat 84 ruangan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Ruang dan Fasilitas Rawat Inap

No	Ruangan	Kelas	Jumlah BED	Fasilitas
1	Ksatria	VIP	8	1 TT Pasien, 1 TT Penunggu, Lemari Es, AC, TV, KM didalam
2	Ruang Icu	-	5	
3	Nusa Indah	I	8	2 TT Pasien, KM didalam, TV, Kulkas, AC.
4	Ruang Kebidanan	II	4	2 TT, Kipas Angin
		III	6	2 TT, Kipas Angin
5	Kirana	II	12	2 TT, Kipas Angin
		III	15	2 TT, Kipas Angin
6	Husada	II	8	2 TT, Kipas Angin
		III	8	2 TT, Kipas Angin
7	Kartika/Ruang Anak	II	4	2 TT, Kipas Angin
		III	4	2 TT, Kipas Angin
8	Perinatologi	Inkubator 2 Box Bayi 2	4	
<b>Jumlah</b>			<b>84</b>	

Sumber : Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta



## B. Sumber Daya Manusia pada RS DKT Dr. Soetarto Tk III Yogyakarta

dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2 Tenaga Medis RS DKT Dr. Soetarto

No	Jenis Keahlian Dokter	Militer	PNS TNI	Tamu	Penugasan	Jumlah
1	Umum	1	4	2		7
2	Konversi Gigi	-	1	-		1
3	Gigi	-	1	-		1
4	Bedah	1	-	1		2
5	Obsgyn	-	-	2		2
6	Penyakit Dalam	-	-	3		3
7	Anak	-	-	2		2
8	Syaraf	-	-	1		1
9	Patologi Klinik	-	-	1		1
10	Mata	-	-	2		2
11	Radiologi	-	-	1	-	1
12	Anaesthesi		-	2		2
13	HD	-	-	1	-	1
14	Jiwa	-	-	-	1	1
15	THT	-	-	-	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>28</b>

Sumber : Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III Yogyakarta

Tabel 4.3 Tenaga Paramedis Keperawatan RS DKT Dr. Soetarto

No	Jenis Pendidikan	Militer	PNS	Sukwan	Jumlah
1	S.1 KEP+ S.KEP Ners	-	6	7	13
2	A K P E R	20	20	34	74

No	Jenis Pendidikan	Militer	P N S	Sukwan	Jumlah
3	S P K	4	2	-	6
4	D IV + D III B I D A N	-	6	8	14
5	D III Gigi	1	2	1	4
6	Assisten Perawat	-	1	-	1
7	FK C	-	-	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>25</b>	<b>37</b>	<b>51</b>	<b>113</b>

*Sumber : Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III Yogyakarta*

Tabel 4.4 Tenaga Paramedis Non Keperawatan RS DKT Dr. Soetarto

No	Jenis Pendidikan	Militer	P N S TNI	Sukwan	Jumlah
1	Sarj. Psikologi	-	1	-	1
2	Apoteker	1	-	1	2
3	SKM	-	-	1	1
4	D IV + D III Radiologi	2	3	-	5
5	D III Anastesi	1	-	-	1
6	D III Fisioterapi	1	1	1	3
7	D III Analis	2	1	4	7
8	D III Farmasi	2	-	2	4
9	D III Gizi	-	-	2	2
10	D III RM	-	-	4	4
11.	D. III Kesling	1	-	-	1
12	SMF	1	-	1	2
13	SMAK	-	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>11</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>33</b>

*Sumber : Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III Yogyakarta*

Tabel 4.5 Tenaga Non Medis RS DKT Dr. Soetarto

NO	Jenis Pendidikan	Militer	P N S TNI	Sukwan	Jumlah
1	S. 1	-	1	1	2
2	D I Manajemen Farmasi	-	-	1	1
3	SMA	3	4	10	17
4	SMEA	-	4	1	5
5	SMK	-	1	2	3
6	SMKK	-	1	1	2
7	STM	-	1	-	1
8	PGA	1	-	-	1
9	SLTP	-	2	2	4
10	SD	-	1	2	3
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>37</b>

Sumber : Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III Yogyakarta

f.Fasilitas Umum

- 1). Masjid Rumkit Tk.III 04.06.03 Dr.Soetarto
- 2). Tempat Parkir
- 3). Kantin

**C. Sejarah Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto/DKT Yogyakarta**

Setelah diproklamasikan kemerdekaan bangsa Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 di Jakarta sekaligus terbentuknya Negara Republik Indonesia, maka hampir diseluruh pelosok tanah air terjadilah pergolakan-pergolakan bersenjata dari para pejuang dan pembela Kemerdekaan Negara Republik Indonesia untuk mempertahankan kemerdekaan dan menegakan Negara Republik Indonesia dari pihak manapun yang menghendaki menjajah kembali

bangsa Indonesia, dan pada kenyataannya bahwa para pejuang tersebut langsung terlibat secara fisik berperang dengan senjata seadanya melawan orang-orang Jepang yang masih berada di Indonesia yang tidak mau menyerahkan senjatanya kepada Republik Indonesia, dan orang Belanda serta sekutunya yang masih menghendaki penjajahan kembali terhadap bangsa Indonesia.

Peristiwa-peristiwa tersebut mengakibatkan di sana-sini berjatuh korban para pejuang termasuk yang berada di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada saat bersamaan lahirlah badan-badan pejuang antara lain BKR yang nantinya berubah menjadi TKR dan badan-badan pejuang lainnya.

Untuk mengurus badan perjuangan dari BKR / TKR dibentuk Markas Besar Tentara (MBT) berlokasi di Jl. Jendral Sudirman (eks Ma Korem 072/pmk), sementara para anggota BKR / TKR baik yang turut bertempur di daerah pertempuran dan yang sedang dalam daerah pertahanan, kesehatan mereka diurus oleh bagian kesehatan Tentara baik yang berada di Brigade, Resimen, Batalyon maupun yang berada di unit-unit kesehatan tentara lainnya.

Untuk mengurus tentara yang sakit dan yang perlu opname, dibentuklah tempat-tempat perawatan tentara diantaranya di Markas Kesehatan Tentara Resimen 21, Resimen 23, dan sebagian lainnya di klinik perjuangan yang berlokasi di Jl. Dr. wahidin, gedung balai pengobatan Milik RS. Bethesda Yogyakarta. Klinik perjuangan ini dipimpin oleh Letkol Dr. R

Soetarto dan Dr. suwodo (1945), sedangkan dinas kesehatan Tentara sub Teritorium maupun kesehatan Resimen dipimpin oleh Mayor Dr. Harsono.

Sejak tahun 1947 kegiatan pengurusan tentara dipindahkan ke daerah pingit (Jl. Sindunegaran) sampai aksi polisemeel ke II (Kles ke II) tanggal 19 Desember 1948. Selama Kles II semua markas kesehatan tentara yang semula berada di dalam kota dipindahkan ke luar kota bersama dengan markas-markas tentara beserta seluruh pasukan. Setelah Yogyakarta lahir kembali akhir Juni 1949, Dinas - dinas Kesehatan Tentara yang semula berada di luar kota bersama-sama anggota pasukan masuk kota Yogyakarta menempati tempat-tempat yang ditunjuk atau ditetapkan pihak yang berwenang antara lain.

- a. Markas Kesehatan Brigade Menempati Jl. Widodo Kotabaru (sekarang tempat pemberangkatan route gerilya Jendral Sudirman).
- b. Markas Kesehatan Resimen 21 dan Resimen 23 menempati gedung di Jl. Jetis (sekarang dipakai Ma Kodim 0734 Yogyakarta).
- c. Sedangkan Tempat Perawatan Tentara (TPT) termasuk klinik perjuangan berlokasi di Jl. Jendral Sudirman, depan RS Bethesda. (eks Ma Kodim Yogyakarta sebelum dipindah ke Jl. Jetis).

Adapun yang menjadi pimpinan tempat perawatan tentara(TPT) tersebut adalah Dr. R. Soetarto dan Kapten Amino Gondo Utomo, sekitar tahun 1951 TPT yang semula berlokasi di depan RS Bethesda dan markas kesehatan Bridge yang berlokasi di Jl. Widodo Kotabaru dipindahkan ke Jl. Juwadi No. 19 Kotabaru, bekas Militer Hospital Belanda yang dibangun

tahun 1913 yang sebelumnya ditempati Batalyon X, dengan nama kesatuan DKT, ST 13 dan Rumah Sakit tentara DK, ST 13 dibawah pimpinan Letkol Dr. Soetarto. (DKT. ST 13 = Dinas Kesehatan Tentara Sub Teritorium 13).

Pada awal tahun 1951, DK ST 13 juga memiliki empat perawatan II di Purwerjo dan Garnizun Gombang, untuk P II Gombang dipimpin oleh Letda Sukiyo, sedangkan di TP II Purwerjo karena kegiatannya belum banyak maka bagi anggota Batalyon 411 Purwerjo masih dilayani oleh Ton Kesehatan Batalyon sendiri yang memiliki KSA (Kamar sakit asrama).

Perkembangan sebutan nama-nama Kesehatan / Dinas Kesehatan Tentara resmi tahun 1945 hingga 1950, dan seterusnya menyesuaikan dengan nama Organisasi Kesehatan Tentara sesuai dengan petunjuk penetapan atasan. Khusus Dinas Kesehatan Tentara ST 13 Yogyakarta sejak tahun 1950 mengalami perubahan nama – nama sebagai berikut:

- a. DK ST 13
- b. DKT Resimen 13
- c. DKT Resimen Informasi 13
- d. DKAD Resort Militer 072
- e. Datasemen Kesehatan 072
- f. Sejak Re-Organisasi ABRI tahun 1986 hingga sekarang berubah sebutan menjadi Datasemen Kesehatan Wilayah 04.04.02.

Adapun Kepala DKT Resort Militer 072 dan Rumah Sakit Tk.III yang kemudian berubah menjadi Rumah Sakit Tk.II Sejak tahun 1951 – 1971 dijabat rangkap oleh Letkol Dr. R Soetarto.

Adapun kepala DKT Resort Militer 072 dan Rumah Sakit Tk.II yang berubah menjadi Rumah Sakit Tk.II dan kemudian berubah lagi menjadi Rumah Sakit Tk.III Yogyakarta sejak tahun 1951-1971 dijabat rangkap oleh Dr.R. Soetarto.

Pejabat-pejabat antara lain :

1. 1949-1974 : Brigjen Dr.R. Soetarto (alm)
2. 1974-1978 : Mayor Ckm dr. Andi Sofyan
3. 1978-1990 : Mayor Ckm dr. Imron Maskuri
4. 1990-1993 : Mayor Ckm dr. Oekartojo (alm)
5. 1993-1996 : Mayor Ckm dr. R Sampoerna, HS
6. 1996-2003 : Mayor Ckm dr. Eddy Purwoko, Sp.B
7. 2003-2004 : Letkol Ckm dr. Budi Wiranto, Sp.THT
8. 2004-2007 : Letkol Ckm dr. Dony Hardono, Sp.S
9. 2007-2010 : Letkol Ckm dr. Supriyanto
10. 2010-2014 : Letkol Ckm dr. Moch. Hasyim, Sp.An
11. 2014-sekarang :Letkol Ckm dr. Wahyu Triyanto,Sp.M

Struktur Organisasi Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III Yogyakarta



## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan Kuesioner yang telah disebar, karakteristik dari 50 responden di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III Yogyakarta terdiri dari jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan diantaranya sebagai berikut :

#### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	16	32,0 %
2	Wanita	34	68,0 %
<b>Total</b>		50	100,0 %

*Sumber : Lampiran 4*

Pada Tabel 4.6 di atas, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 50 responden di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III yang menjadi responden sebagian besar berjenis kelamin wanita yaitu dengan jumlah 34 orang sebesar (68,0%).

#### b. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat ada tabel di bawah ini :

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Frekuensi
1	24 Tahun Kebawah	21	42,0 %
2	25-34 Tahun	11	22,0 %
3	35-49 Tahun	12	24,0 %
4	50-64 Tahun	4	8,0 %
5	65 Tahun Keatas	2	4,0 %
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0 %</b>

*Sumber : Lampiran 4*

Pada Tabel 4.7 di atas karakteristik responden berdasarkan usia dari 50 responden di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III menunjukkan bahwa sebagian besar yang berumur 24 tahun ke bawah memiliki jumlah 21 orang sebesar (42,0%)

c. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Frekuensi
1	SD	1	2,0 %
2	SMP	5	10,0 %
3	SMA	30	60,0 %
4	DIPLOMA	1	2,0 %
5	S1/S2/S3	13	26,0 %
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0 %</b>

*Sumber : Lampiran 4*

Pada Tabel 4.8 di atas karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dari 50 responden di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III

menunjukkan bahwa sebagian besar reponden mempunyai tingkat pendidikan SMA memiliki jumlah 30 orang sebesar (60,0%).

d. Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Frekuensi
1	Pegawai Negeri	5	10,0 %
2	Pegawai Swasta	10	20,0 %
3	Buruh/Pedagang	4	8,0 %
4	Pelajar/Mahasiswa	18	36,0 %
5	Tidak Bekerja	5	10,0 %
6	Lain-lain	8	16,0 %
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0 %</b>

Sumber : Lampiran 4

Pada Tabel 4.9 di atas karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dai 50 responden di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan pelajar/mahasiswa 18 orang sebesar (36,0%).

2. Uji Kualitas Instrumen

Hasil uji kualitas instrumen terdiri dari Uji Validitas dan Reliabilitas diantaranya sebagai berikut :

a. Uji Validitas

1). Pada bagian *Tangible (X1)* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible (X1)*

No	Pernyataan	Korelasi	Sig	Keterangan
1	Item1	0,738	0,000	Valid
2	Item 2	0,816	0,000	Valid
3	Item 3	0,779	0,000	Valid
4	Item 4	0,837	0,000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.10 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *Tangible (X1)* dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

2). Pada bagian *Reliability (X2)* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability (X2)*

No	Pernyataan	Korelasi	Sig	Keterangan
1	Item 1	0,889	0,000	Valid
2	Item 2	0,822	0,000	Valid
3	Item 3	0,876	0,000	Valid
4	Item 4	0,847	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.11 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *Reliability (X2)* dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

3). Pada bagian *Responsiveness (X3)* dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness (X3)*

No	Pernyataan	Korelasi	Sig	Keterangan
1	Item 1	0,876	0,000	Valid
2	Item2	0,890	0,000	Valid
3	Item 3	0,778	0,000	Valid
4	Item4	0,871	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.12 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *Responsiveness (X3)* dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

4). Pada bagian *Assurance (X4)* dapat dilihat ada tabel di bawah ini :

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance (X4)*

No	Pernyataan	Korelasi	Sig	Keterangan
1	Item 1	0,788	0,000	Valid
2	Item 2	0,936	0,000	Valid
3	Item 3	0,846	0,000	Valid
4	Item 4	0,812	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.13 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *Assurance (X4)* dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

5). Pada bagian *Emphaty (X5)* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.14 Hasil Uji Variabel *Emphaty (X5)*

No	Pernyataan	Korelasi	Sig	Keterangan
1	Item 1	0,927	0,000	Valid
2	Item 2	0,919	0,000	Valid
3	Item 3	0,890	0,000	Valid
4	Item 4	0,861	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.14 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *Emphaty (X5)* dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

6). Pada bagian Kepuasan Pasien (Y) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	Korelasi	Sig	Keterangan
1	Item 1	0,866	0,000	Valid
2	Item 2	0,874	0,000	Valid
3	Item 3	0,879	0,000	Valid
4	Item 4	0,749	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 4.15 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pasien dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

b. Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1	<i>Tangible (X1)</i>	0,801	Reliabel
2	<i>Reliability (X2)</i>	0,873	Reliabel
3	<i>Responsiveness (X3)</i>	0,871	Reliabel
4	<i>Assurance (X4)</i>	0,865	Reliabel
5	<i>Empathy (X5)</i>	0,920	Reliabel
6	<i>Kepuasan Pasien (Y)</i>	0,824	Reliabel

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas dapat disimpulkan bahwa nilai Alpha untuk masing-masing variabel di atas 0,6. Yang artinya alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan Y dinyatakan Konsisten/Reliabel.

### 3. Hasil Analisa Data dan uji Hipotesis

#### a. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)		0,409	0,685
(X1)	0,228	1,687	0,099
(X2)	0,097	0,645	0,522
(X3)	0,358	2,250	0,029
(X4)	-0,119	-0,730	0,469
(X5)	0,397	2,973	0,005

R = 0,884 dan R Square 0,781, F hitung 31,414 sig : 0,0000

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 4.17 persamaan regresi yang dapat disusun sebagai berikut :

$$Y : 0.228 X1 + 0.097 X2 + 0.358 X3 - 0.119 X4 + 0.397 X5 + \epsilon$$

#### b. Uji t

Uji t dan Uji Hipotesis dari H1 – H5 dapat dilihat pada tabel 4.19 sehingga hasil uji t dapat disimpulkan bahwa :

- 1). Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *Tangible X1* sebesar 1,687 dengan tingkat signifikan sebesar 0,099, hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikan pada variabel *Tangible X1* lebih dari 0,05 (Sig > 5%), sehingga dapat

disimpulkan secara parsial variabel *Tangible (X1)* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), atau H1 ditolak.

- 2). Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *Reliability X2* sebesar 0,645 dengan tingkat signifikan sebesar 0,522, hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikan pada variabel *Reliability X2* lebih dari 0,05 (Sig >5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Reliability X2* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), atau H2 ditolak.
- 3). Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *Responsiveness X3* sebesar 2,250 dengan tingkat signifikan sebesar 0,029, hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikan pada variabel *Responsiveness X3* kurang dari 0,05 (Sig < 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Responsiveness X3* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), atau H3 diterima.
- 4). Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *Assurance X4* sebesar -0.370 dengan tingkat signifikan sebesar 0.469, hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikan pada variabel *Assurance X4* lebih dari 0,05 (Sig > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Assurance X4* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), atau H4 ditolak.
- 5). Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *Emphaty X5* sebesar 2,973 dengan tingkat signifikan sebesar 0.005, hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikan pada variabel *Emphaty X5* kurang dari 0,05 (Sig < 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Emphaty X5* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), atau H5 diterima.



### c. Uji F

Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan pada tabel 4.17 di atas dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari *Tangible (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)*, dan *Emphaty (X5)* secara serentak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) karena nilai signifikan sebesar 0,000 (Sig < 0,05).

### d. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinan (*R Square*) dapat dilihat pada tabel 4.17 di atas :

- 1). Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas bahwa R memiliki nilai 0,884, ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)*, dan *Emphaty (X5)* memiliki hubungan yang kuat dengan Kepuasan Pasien (Y).
- 2). Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas terlihat bahwa kontribusi/sumbangan *Tangible (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)*, dan *Emphaty (X5)*, terhadap variasi (Naik turunnya) kepuasan pasien sebesar 0,781 (78,1%) sedangkan sisanya sebesar 21,9 % merupakan jumlah dari faktor lainnya.

## C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, memperoleh hasil bahwa variabel *Responsiveness (X3)*, dan *Emphaty (X5)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Keberadaan pengaruh

tersebut dibuktikan dengan berbagai uji yang dilakukan yaitu uji t, uji F, dan uji  $R^2$  sehingga diketahui bahwa variabel *Responsiveness* (X3) dan *Emphaty* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Sedangkan variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2) dan *Assurance* (X4), tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Tidak terdapatnya pengaruh antar variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), dan *Assurance* (X4), pada kepuasan pasien dimungkinkan karena ada faktor diantaranya konsumen tidak memperhatikan faktor berwujud, keandalan, dan jaminan dalam berkunjung ke Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III Yogyakarta.

Sedangkan berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utami dkk (2013) bahwa dari hasil uji F dan Uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan menggunakan teori *Service Quality*/Dimensi Kualitas Pelayanan antara lain Variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5), secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, variabel *Responsiveness* (X3) dan *Emphaty* (X5) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Sedangkan variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), dan *Assurance* (X4) secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian variabel *Tangible* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel *Tangible* terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak.
2. Hasil pengujian variabel *Reliability* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel *Reliability* terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak.
3. Hasil pengujian variabel *Responsiveness* menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.
4. Hasil pengujian variabel *Assurance* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel *Assurance* terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak.
5. Hasil pengujian variabel *Empathy* menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel *Empathy* terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima.

6. Hasil pengujian variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* menunjukkan bahwa secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga H6 diterima.

## **B. Saran**

1. Berdasarkan hasil uji bahwa variabel *Responsiveness* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk III Yogyakarta harus memperhatikan *Responsiveness* dan *Emphaty* karena berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya memasukkan variabel lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan menambah jumlah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Budianto Dan Gwendolyn Inggid Utama. 2010. Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Perlindungan Pasien, Karya Bandung.
- Arief, Muhtosim. 2006. Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Atep, Adya Barata. 2006. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2005 Pemasaran Jasa. Edisi Ke 1. Malang : Bayumedia.
- Fandy, Tjiptono Dan Gregorius Chandra. 2005. Manajemen Kualita Jasa. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Gibson. 2007. Perilaku Organisasi. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Husen, Umar. 2012 Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Edisi 12. PT. Sun. Jakarta.
- J.Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan Ketiga. Jakarta: Penerbit PT.Rineca Cipta.
- Kotler, Phili. 2003. Manajemen Pamasaran. Edisi Kesebelas. Jakarta : Penerbit Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, L. K. 2012. Marketing Management Edisi 14. England: Pearson.
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran Di Indonesia. Buku 2. Diadaptasi Oleh A.B Susanto. 2001. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, F. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- L Johnson. 2010. Buku Ajar Keperawatan Keluarga. Yogyakarta : Nha Medika.
- Mamik, 2010. Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Surabaya : Prins Media.
- Nasution. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Pt. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. 2002. Service Quality. Coral Gables: Universitas Of Miami, Library Assesment And Benchmarking Institusi Monterey.

- Pohan, Imbalo S. 2007. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran Egc.
- Purnama, Nursya, Bani. 2010. Manajemen Kualitas Perspektif Global. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sabarguna, B.S. 2004. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sari, D 2008. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Soetjipto. 2005, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif & RND. Bandung : Alfabeta.
- Uma, Sekaran, 2006, Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004, LN.No. 116, TLN No.4431. Tentang Praktik Kedokteran.
- Utami, T., Ismanto, H. & Lestari, Y. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1 (1), 83-96.
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualita Jasa. Jakarta: PT. Indeks.
- Wijaya, Tony. 2013. Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis; Teori Dan Praktik-Edisi Pertama-Yogyakarta; Grama Ilmu.

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk. III Yogyakarta**

Kepada Yth,

Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk. III Yogyakarta

Dengan Hormat

Bersama ini saya:

Nama : Menfi A. Nesimnasi

Status : Mahasiswa Program Diploma III Akademi Manajemen  
Administrasi YPK Yogyakarta.

Sedang mengadakan penelitiandengan judul tugas akhir “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Tk. III Yogyakarta” untuk keperluan tersebut , saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Semoga partisipasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan pasien. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Menfi A. Nesimnasi





**Petunjuk Cara Pengisian :**

Silahkan anda memilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda benar (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

**Keterangan :**

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Natural

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

**1. Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b><i>Berwujud (Tangible) (X1)</i></b>						
1.	RS DKT Dr. Soetarto Tk.III memiliki fasilitas perlengkapan kesehatan yang modern/canggih.					
2.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr. Soetarto Tk.III terlihat sangat terjaga kerapiannya.					
3.	Ruang Rawat sangat terjaga kebersihannya dan kerapiannya.					
4.	RS DKT Dr. Soetarto Tk.III memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan kepada pasien					
<b><i>Keandalan (Reliabilitas) (X2)</i></b>						
5.	RS DKT Dr. Soetarto Tk.III memberikan penyampaian pelayanan secara benar sejak pasien pertama kali perawatan.					
6.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr. Soetarto Tk.III dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan pada pasien.					
7.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr. Soetarto Tk.III memberikan penyampaian informasi pelayanan tepat waktu.					

8.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr. Soetarto Tk. III memberikan pelayanan dengan cepat pada pasien di bagian Farmasi.					
<b>Daya Tanggap(Responsiviness) (X3)</b>						
9.	Peagawai/tenaga medis RS Dr. Soetarto Tk.III memberikan pelayanan kepada pasien dengan segera dan cepat pada permasalahan pasien.					
10.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr.Soetarto Tk.III bersedia untuk membantu pasien.					
11.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr. Soetarto memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah.					
12.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr. Soetarto Tk.III memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien dengan cepat.					
<b>Jaminan (Assurance) (X4)</b>						
13.	RS DKT Dr. Soetarto Tk.III memberikan keamanan untuk pengobatan dan perawatan pasien.					
14.	RS DKT Dr. Soetarto Tk.III mempunyai pegawai/tenaga medis yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.					
15.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr.Soetarto Tk.III mampu menumbuhkan rasa percaya saat memberikan pelayanan pada pasein.					
16.	RS DKT Dr.Soetarto Tk.III dapat menjaga keamanan barang bawaan pasien.					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Empati (Empthy) (X5)</b>						
17.	Dalam memberikan pelayanan Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr.Soetarto Tk.III Mengutamakan kepentingan pasien.					
18.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr. Soetarto Tk. III mampu memahami kebutuhan pasien					
19.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr.Soetarto Tk.III mampu memberikan pengertian dan memahami pasien saat perawatan.					
20.	Pegawai/tenaga medis RS DKT Dr.Soetarto Tk.III memberikan perhatian personal pada saat pelayanan pada pasien.					

## 2. Variabel Kepuasan Pasien (Y)

NO.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa nyaman pada saat berada dalam ruangan perawatan di RS DKT Dr. Soetarto Tk.III.					
2.	Saya merasa pelayanan di RS DKT Dr.Soetarto Tk.III sesuai dengan harapan saya.					
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan medis yang diberikan oleh tenaga medis di RS DKT Dr. Soetarto Tk.III.					
4.	Saya merasa puas dan diberikankemudahan dengan pelayanan dibagian pendaftaran di RS DKT Dr. Soetarto Tk.III					

