

TUGAS AKHIR

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM
RAJAWALI CITRA YOGYAKARTA**



DISUSUN OLEH:

DEWI

19001506

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA
YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Rajawal Citra
Yogyakarta

Nama : Dewi

Nim : 19001506

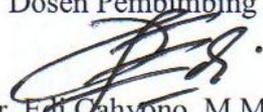
Program studi : Diploma Tiga Manajemen

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi
Diploma Tiga Manajemen STIB Kumala Nusa:

Hari : Jumat

Tanggal : 1 Juli 2022

Mengetahui
Dosen Pembimbing


Ir. Edi Cahyono, M.M.
NIK: 113.001115

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEH RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM
RAJAWALI CITRA YOGYAKARTA**

Tugas Akhir ini telah diajukan Pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala
Nusa untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Diploma
Tiga Manajemen:

Disetujui dan disahkan pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 1 Juli 2022

Tim Penguji

Ketua



Anung Pramudyo, S.E., M.M.
NIP. 19780204 200501 1 002

Anggota



Nindyah Pratiwi, S.Pd., M.Hum
NIK : 11700119

Mengetahui,
Ketua STIB Kumala Nusa



Anung Pramudyo, S.E., M.M.
NIP. 19780204 200501 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi

Nim : 19001506

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

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 sebagai 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, 01 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Dewi

MOTTO

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

(Filipi 4:13)

“Kehidupanmu akan menjadi lebih cemelang dari pada siang hari, kegelapan akan menjadi terang seperti pagi hari”

(Ayub 11:7)

**“kepada-mu yang Tuhan, aku berseru, dan kepada Tuhan aku memohon”
sebab kepadamu, ya Tuhan, aku berharap: engkaulah yang akan menjawab
aku, ya Tuhan, Allahku”**

(Mazmur 38:16)

“Jangan berserah dengan keadaan tapi bangkitlah dengan keyakinan”

PERSEMBAHAN

Rasa syukur selaku penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis nikmat kesehatan, kesempatan, ketekunan dan ketabahan yang tak henti-hentinya dalam proses penyusunan Tugas Akhir (TA) ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu dan sesuai target.

Tugas Akhir (TA) ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang selalu memberikan motivasi kepada penulis, yaitu:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi hikmat dan karunia kepada saya, sehingga tidak ada alasan bagi saya untuk selalu bersyukur dan memujinya.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua dan adik-adik saya yang selalu jadi penyemaangat saya, selalu jadi motivasi saya untuk terus maju. Mereka yang selalu memberi doa, kasih sayang, pengorbanan, dan segala sesuatu yang saya butuhkan selama ini , tanpa mereka saya bukan siapa-siapa.
3. Terima kasih kepada sahabat dan teman-teman saya selama di Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menuliskan Tugas Akhir (TA) dengan judul **“PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA YOGYAKARTA”**.

Tugas Akhir (TA) ini merupakan salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa. Keberhasilan dan kelancaran dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis tidak hanya mengandalkan kemampuan penulis sendiri tetapi tidak lepas dari anugrah Tuhan Yang Maha Esa dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih penulis sampaikan pada.

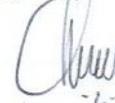
1. Bapak Anung Pramudyo S.E.,M.M selaku Ketua STIB Kumala Nusa
2. Bapak Ir. Edi Cahyono, M.M selaku Dosen Pembimbing, terimakasih atas bimbingannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan kritikan, koreksi dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
4. Kepada yang tersayang Bapak dan Ibu terimakasih dengan tulus dan ikhlas telah mendidik dan memberikan pengorbanan yang telah ternilai, dorongan moral dan material serta doa dan cinta yang selama ini diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.

5. Kepada Rumah Sakit Umum Rajawali Citra atas kesediaan dalam memberikan data dan peneliti.
6. Kepada Ibu Rahmafritri Budiari S., S. Kep., Ns selaku Kepala Ruangan dan sebagai Pembimbing Lapangan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta.
7. Rekan- rekan mahasiswa yang seperjuang dengan penulis, sahabat dan saudara perantauan yang sudah membantu dan mendukung terselesaikannya Tugas Akhir.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membari balasan yang setimpal bagi mereka semua. Penulis berharap Tugas Akhir (TA) yang disusun ini dapat menambah pengetahuan para pembaca, dan kita semua. Dalam rangka memperbaiki kekurangan, penulis akan sangat terbuka terhadap setiap saran dan masukan dari semua pihak karena penulis menyadari Tugas Akhir (TA) yang telah disusun ini masih memiliki banyak kekurangan.

Yogyakarta, 01 Juli 2022

Penulis,



Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
1. Bagi Rumah Sakit Umum Rajawali Citra	7

2. Bagi Mahasiswa	7
3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Mutu Pelayanan	8
2. Kepuasan.....	11
3. Pasien	14
4. Rawat Jalan	14
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Keterkaitan antara Variabel dan Hipotesis Penelitian	16
D. Hipotesis Penelitian	20
E. Model Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Waktu dan Tempat Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	24
1. Populasi	24
2. Sampel	24
D. Teknik Pengambilan Sampel	24
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	25

E. Sumber Data dan Jenis Data	25
1. Jenis Data.....	25
2. Sumber Data	25
a. Data Primer	25
b. Data Skunder.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Definisi Oprasional	27
1. Definisi Oprasional.....	27
2. Pengukuran Variabel	31
H. Uji Kualitas Instrument (Validitas Dan Reliabilitas)	32
1. Uji validitas	32
2. Uji Reliabilitas.....	33
I. Analisa Data	34
1. Uji Hipotesis.....	34
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Rajawali Citra	37
1. Sejarah Rumah Sakit Rajawali Citra	37
2. Visi dan Misi	38
3. Struktur Organisasi.....	41
4. Sumber Daya Manusia (Personalia)	41

5. Fasilitas.....	45
B. Hasil Penelitian.....	46
C. Analisis Data.....	49
1. Hasil Analisis Deskriptif	49
2. Hasil Uji Kualitas Instrumen	56
3. Hasil Uji Hipotesis	60
D. Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Skor dalam Skala Likert.....	27
Tabel 3.2 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel.....	27
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Medis RSUD Rajawali Citra	42
Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Keperawatan RSUD Rajawali Citra	43
Tabel 4.3 Jumlah Tenaga Non Keperawatan RSUD Rajawali Citra	43
Tabel 4.4 Jumlah Tenaga Non Medis RSUD Rajawali Citra Tahun 2020	44
Tabel 4.5 Rekapitulasi Daftar Keterangan RSUD Rajawali Citra 2020	45
Tabel 4.6 Jumlah Fasilitas Rumah Sakit Rajawali Citra.....	45
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	48
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Perbulan.....	49
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Langsung	49
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan	50
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap.....	52
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	53
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	54
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Bukti Langsung	57

Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Kehandalan.....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap	57
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Jaminan	57
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Empati	58
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	58
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficientsa	60
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian	22
Gambar 4.1 Logo RSUD Rajawali Citra	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Data Tabulasi Karakteristik Responden

Lampiran III Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran IV Output Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran V Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran VI Output Analisis Data Regresi Linear Berganda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Sampel penelitian berjumlah 50 responden di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Variabel mutu pelayanan, tingkat kepuasan pasien.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang responden dengan menggunakan rumus Ferdinand (2014). Analisis data menggunakan uji t, uji koefisien korelasi (R) dan uji koefisien determinasi (R^2). Pengolahan data menggunakan software komputer SPSS versi 24.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti langsung, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien sedangkan jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil secara keseluruhan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.

Nilai koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini adalah sebesar 0,839 Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 83,9% kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5). Sedangkan sisanya sebesar 16,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Bukti Langsung, Kehandalan, Daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pasien

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan.

Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan (Ananim, 2004). Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan mutu pelayanannya.

Menurut Aswar dalam Purwoastuti dan Walyani (2015), mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa

pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi. Menjaga mutu pelayanan sangat penting dilakukan agar kepuasan pasien dapat tercapai dan pada tingkat selanjutnya loyal terhadap rumah sakit mengingat persaingan rumah sakit semakin kompetitif terutama untuk rumah sakit swasta yang sumber pendapatan utamanya adalah dari pasien.

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Tingkat kepuasan dari mutu pelayanan tergantung dari harapan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam mengukur kinerja pelayanan publik yaitu dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah ditetapkan melalui peraturan MENPAN RI (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia) nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Dalam menerima dan melayani pasien rawat jalan sebagai pasien dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi dari supaya senantiasa mendengarkan suara pasien, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan pasien dan tuntutan pengguna jasa sarana

pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai pasien.

Hal di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Waworuntu (1991) bahwa seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002) “mutu pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang pakai, dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani pasien dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memahami kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Ada dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono, 2017) yaitu

Tangibles (Bukti Fisik) *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *Tangibles* ini akan menimbulkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Reability (keandalan) *Reability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah karna kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Responsiveness (Daya tanggap) *Responsiveness* adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Assurance (Jaminan) *Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karna melibatkan persepsi pasien terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung mengangani konsumen.

Empathy (kepedulian) *Empati* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut

peneliti sebelumnya di kenya terdapat 40,4%, di india terdapat 34,4%, sedangkan di indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8%.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan desain penelitian *cross sectional* dimana data variabel bebas dan variabel terikat diambil dalam waktu yang bersamaan (satu waktu pengumpulan data). Variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Rajawali Citra dikumpulkan secara bersama pada satu kali pengumpulan data. Pendekatan ini digunakan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Umum Sakit Rajawali Citra**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Apakah mutu pelayanan (bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra?
2. Apakah mutu pelayanan (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra?
3. Apakah mutu pelayanan (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra?

4. Apakah mutu pelayanan (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra?
5. Apakah mutu pelayanan (empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan (bukti langsung) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra
2. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan (kehandalan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra
3. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra
4. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan (jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra
5. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan (empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Rajawali Citra, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan.

2. Bagi Mahasiswa

Mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dengan mengetahui perbandingan antara teori yang didapat dengan kenyataan yang ada di rumah sakit dan mendapatkan pengalaman.

3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa

a. Merupakan saran komunikasi langsung antara pihak akademik dengan masyarakat.

b. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenal kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Mutu Pelayanan

a. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan dapat didefinisikan dalam banyak pengertian. Menurut Azwar (2010) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan.

Selain definisi mutu diatas, Al-Assaf (2009) juga menyampaikan definisi mutu menurut para ahli:

- 1) Mutu adalah melakukan hal yang benar sejak pertama kali dan melakukan lebih baik lagi pada saat berikutnya (Al-Assaf, 1993).
- 2) Mutu adalah suatu tahap saat pelayanan *outcome* pasien yang optimal (American Medical Association, 1991).
- 3) Mutu adalah memenuhi persyaratan yang diminta konsumen, baik konsumen internal maupun eksternal, dalam hal pelayanan dan produk yang bebas cacat (IBN, 1982).

- 4) Mutu merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, baik internal maupun eksternal. Mutu juga dapat dikaitkan sebagai suatu proses perbaikan yang berharap dan terus-menerus.

Pelayanan adalah bagaimana menciptakan pasien (pelanggan) yang mengalami gangguan dapat teratasi melalui pengobatan dan penyembuhan penyakit.

b. Manfaat Mutu Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016) terhadap lima manfaat mutu pelayanan yaitu:

- 1) Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
- 2) Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
- 3) Memastikan pasien pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- 4) Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.

c. Karakteristik Mutu Pelayanan

Menurut Kotler dan Armstrong (2014), terdapat empat karakteristik jasa yaitu:

- 1) Tidak Berwujud (*intangibility*)

Layanan tidak dapat dilihat, dicicipi, dirasakan, didengar atau dicium sebelum dibeli. Misalnya, orang yang menjalani

perawatan kosmetik tidak dapat melihat hasil sebelum pembelian. Penumpang maskapai tidak memiliki apapun kecuali tiket yang menjadi bukti mereka ketika mereka akan mengambil bagasi di pesawat dan mereka berharap janji yang ada mereka dan barang bawaan mereka akan selama pada tujuan dengan waktu yang sama.

2) Bervariasi (*Variability*)

Pada mutu pelayanan jasa tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, dimana dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Karena itulah jasa disebut bervariasi.

3) Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Umum jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu bersamaan dengan partisipasi konsumen didalamnya.

4) Tidak Dapat Disimpan (*Perishability*)

Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan. Nilai jasa hanya ada pada saat jasa tersebut diproduksi dan langsung diterima oleh penerimanya. Karakteristik ini berbeda dengan barang berwujud yang dapat diproduksi terlebih dahulu, disimpan, dan dipergunakan lain waktu.

d. Dimensi Mutu Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016), terdapat lima dimensi dari mutu pelayanan yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat.

- 2) Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan tersebut.
- 3) Kepekaan (*Responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan dari karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri.
- 5) Empati (*Empathy*) yaitu perhatian, perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfactian*) berasal dari kata “Statis“ (artinya cukup baik, memadai), dan “Facio“ (melakukan atau membuat), kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. pasien dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, pasien akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira, menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012) kepuasan pasien adalah

tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) secara garis besar, kepuasan pasien memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran informasi dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah gethok tular positif

b. Manfaat Kepuasan

- 1) Mengetahui kekurangan masing-masing tingkat kelemahan penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Budiastuti (dalam Nooria, 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- 1) Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil Evaluasi Mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
- 2) Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
- 3) Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
- 4) Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualita sama tetap berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- 5) Biaya pasien, yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan.

3. Pasien

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Prabowo (dalam Wilhamda, 2011). Sedangkan (Aditama, 2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati dirumah sakit. Menurut (Soejadi, 1996) pasien adalah individu terpenting dirumah sakit.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di bati dirumah sakit.

4. Rawat Jalan

Rawat jalan adalah suatu bentuk dari pelayanan kedokteran yang secara sederhana. Pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak rawat inap (Hospitalization).

Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnose, pengobatan, rehabilitas medik dan pelayanankesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap.

Rawat jalan adalah pelayanan pengobatan di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut baik didalam gedung dan diluar gedung yang dimaksud dengan fasilitas pelayanan kesehatan meliputi rumah sakit, puskesmas, balai

pengobatan milik pemerintah, swasta maupun perorangan dan pelayanan kesehatan lain baik milik pemerintah maupun swasta termasuk dokter praktek.

Menurut Azrul Azwar, (1997) Rawat Jalan adalah pelayanan kedokteran di Indonesia dapat di diselenggarakan oleh swasta banyak macamnya, yaitu praktek bidan, praktek gigi, praktek darurat (perorangan atau berkelompok), poliklinik, balai pengobatan, dan sebagainya.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penelitian. Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan atau referensi dalam penelitian ini sebagai pembeda, pendukung serta tambahan untuk menganalisis kajian perbedaan maupun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hj. Wan Suryani (2013)	Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adanya hubungan positif dan signifikan antara peningkatan pelayanan dengan kepuasan pasien.

2	Syarufudin (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Unit Gedung A-Rscm RSUDN Dr. Cipto Mangunkosumo Jakarta	Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan metode penelitian yang bersifat asosiatif. Hasil dari analisis hubungan Chi-Kuadrat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan RSUDN Dr. Cipto Mungunkusumo Jakarta khususnya ruang rawatjalan kelas 1 gedung A, memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien atau pelanggan.
3	Syamsiah (2011)	Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan kelas III RSUD Kabupaten Karimun	Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Menyebutkan bahwa keterkaitan antara kualitas layanan dengan nilai yang dirasakan adalah bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan nilai bagi pelanggan sehingga akan dapat menciptakan kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

C. Keterkaitan antara Variabel dan Hipotesis Penelitian

1. Hubungan Antara Mutu Pelayanan (bukti langsung) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra, yaitu bukti fisik yang semakin baik maka kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra akan semakin puas pula.

Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah: bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

Seorang pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat jalan, pada saat masuk pertama-tama yang dinilai oleh pasien/klien rawat jalan adalah penampilan fisik kamar tempat dia diperiksa. Pasien rawat jalan pada umumnya menginginkan ruang periksa yang baik sesuai dengan keinginan mereka, oleh karena itu pihak di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra selalu berusaha menjaga supaya keadaan ruang rawat jalan tetap bersih selama pasien menjalani perawatan.

2. Hubungan Antara Mutu Pelayanan (kehandalan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

Kehandalan merupakan salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan, dan menurut Tjiptono (2006) bahwa mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah

3. Hubungan Antara Mutu Pelayanan (daya tanggap) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien ialah daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sesuai dengan pendapat Leboeuf (2012), bahwa daya tanggap sebagai suatu sikap tanggap para karyawan melayani saat dibutuhkan pasien berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan.

4. Hubungan Antara Mutu Pelayanan (jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemantapan pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ialah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Dalam penelitian mengenai kepuasan pasien di Selangor, Malaysia, oleh Syafriza et al. (2010) juga menemukan bahwa jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Indiraswari dan Damayanti (2012), menemukan juga bahwa jaminan yang baik secara signifikan selain meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan, juga akan mempengaruhi penilaian pasien akan variabel yang lainnya.

Supartiningsih (2017) meneliti pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Penelitian ini menemukan bahwa Jaminan (assurance) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

5. Hubungan Antara Mutu Pelayanan (empati) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

Hubungan perhatian dengan kepuasan pasien ialah perhatian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap perhatian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Sesuai dengan pendapat Muninjaya (2011) akan pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Hal ini sejalan dengan penelitian Rattoe (2013) mengenai hubungan antara mutu pelayanan dengan keputusan kunjungan ulang di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra yang mendapatkan bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Lebih lanjut, penelitian dari Sulianti (2010) serta penelitian dari Moniung (2014), mendapatkan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru

didasarkan pada teori relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis yang dapat disusun adalah:

H1 : Diduga mutu pelayanan yang berupa bukti langsung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta.

H2 : Diduga mutu pelayanan yang berupa kehandalan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta.

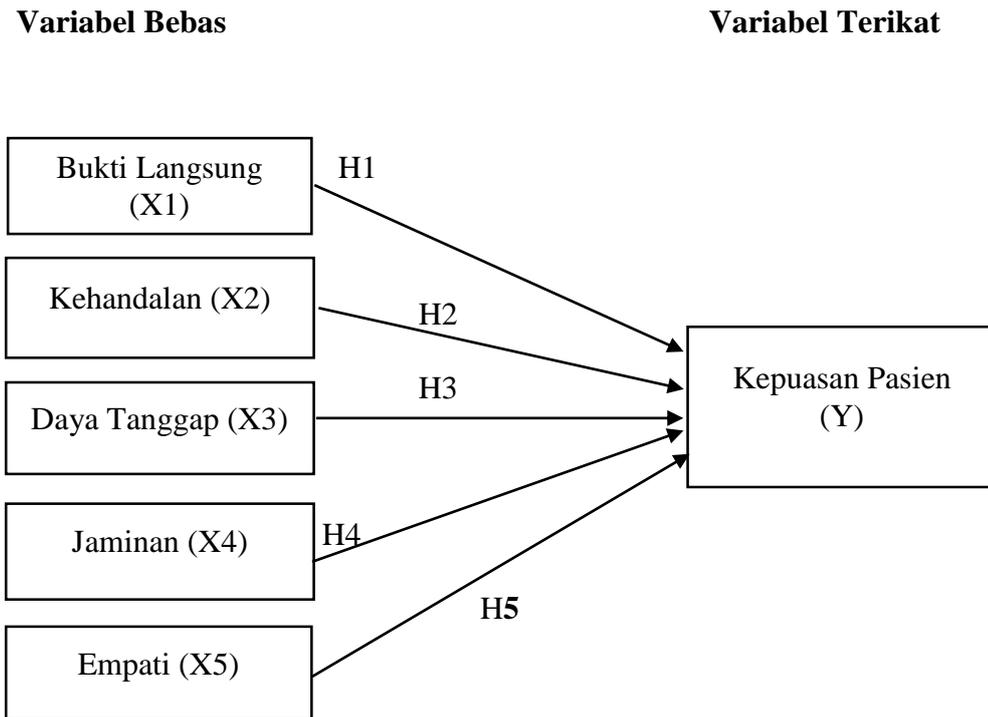
H3 : Diduga mutu pelayanan yang berupa daya tanggap berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta.

H4 : Diduga mutu pelayanan yang berupa jaminan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta.

H5 : Diduga mutu pelayanan yang berupa empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta.

E. Model Penelitian

Berdasarkan tinjauan teoritis, pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Di Rumah Sakit Rajawali Citra.



Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivime, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

Menurut Sugiyono (2011) metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dan pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test wawancara terstruktur dan sebagainya.

Metode yang digunakan dalam metode ini adalah metode survei. Survei adalah metode riset yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu dan menggunakan kuesioner sebagai salah satu alat penggalian data. Tujuan dari metode ini yaitu untuk memperoleh informasi mengenai hal yang akan di teliti kepada sejumlah responden yang dianggap mewakili suatu populasi.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga minggu pada bulan Juni 2022 di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra yang jumlahnya tidak di ketahui.

2. Sampel

Metode penentuan jumlah sampel menurut Ferdinan (2014) adalah besaran sampel 5 – 10 dikalikan dari jumlah mutu pelayanan (lima dimensi) dari variabel yaitu: bukit langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Maka perhitungan sampel penelitian multivariate adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= 10 \times \text{dimensi} \\ &= 10 \times 5 \text{ dimensi} \\ &= 50 \text{ sampel} \end{aligned}$$

D. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Notoatmodjo (2010) adalah pengambilan sampling yang berdasarkan pada kriteria tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya. Menurut Arikunto (2006) *purposive sampling* adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atau adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. *Purposive sampling* adalah

teknik penentuan sampling (Sugiyono, 2014). Kriteria yang dijadikan sampel dalam penelitian adalah hanya pasien rawat jalan saja.

E. Sumber Data dan Jenis Data

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Menurut Indrianto dan Supomo (2013) sumber data merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat di muka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder.

2. Jenis Data

a. Data Primer

Menurut Indrianto dan Supomo (2013) data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta. Data primer ini diperoleh dari kuesoner yang di isi oleh responden, meliputi identitas dan tanggapan.

b. Data Skunder

Menurut Umar (2013) data skunder merupakan data primer yang diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpulan data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Sumber data skunder yaitu data yang langsung dikumpulkan

oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber utama dan metode pengumpulan data. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal, artikel yang diambil melalui online.

Jadi sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari lapangan dan menggunakan metode pembagian kuesioner untuk mengetahui tanggapan mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat jalan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah langkah yang paling utama dalam proses penelitian, hal ini bertujuan untuk mendapatkan data. Didalam suatu penelitian, langkah pengumpulan data ialah suatu tahap yang sangat menentukan bagi proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan (Arikunto, 2006).

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2014), kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pembagian kuesioner secara langsung.

Menurut Arikunto (2010) ada beberapa jenis kuesioner, yang pertama kuesioner terbuka yang memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimatnya sendiri, kang kedua kuesioner tertutup yang

sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner tertutup karena peneliti telah menyediakan jawaban dan memudahkan untuk menjawab.

Dalam penelitian ini, dalam instrument pengumpulan datannya penulis menggunakan konsep skala likert. Teknik ini dikembangkan oleh Rensis Likert, pada model ini lebih banyak digunakan untuk penelitian Psikologi (moral), sikap dan lain sebagainya. Pada skala likert ini responden akan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah dibuat oleh peneliti dengan memberikan tanda. Pemberian bobot atau skor nilai disusun dengan bertingkat dan konsisten.

Tabel 3.1
Skor dalam Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

G. Definisi Operasional

1. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi praktis operasional tentang variabel atau istilah lain dalam penelitian yang dipandang penting. Definisi operasional dalam penelitian adalah pasien rawat jalan dan rumah sakit.

Tabel 3.2
Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi operasional	Sumber	Indikator
1.	Bukti langsung (X2)	Bukti Langsung merupakan bukti nyata dari	Kotler dan	1. Bangunan RSUD Rajawali Citra terlihat

		kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.	Keller (2016),	<p>indah dan bersih</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Ruang tunggu di pelayanan Farmasih bersih dan nyaman. 3. Ruang di RSUD Rajawali Citra memiliki peralatan yang lengkap 4. Tenaga Medis dan karyawan di RSUD Rajawali Citra berpenampilan rapi dan bersih
2.	Kehandalan (X2)	Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.	Tjiptono (2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga Medis di RSUD Rajawali Citra memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang diijikan. 2. Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pada pasien, seperti menuntun pasien masuk kedalam ruangan dokter dan lain-lain. 3. Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan

				4. Perawat memberi tahu jenis penyakitn secara lengkap, dan memberi tahu cara perawatan dan cara minum obat.
3.	Daya Tanggap (X3)	Daya Tanggap adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan	Leboeuf (2012),	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga Medis bersedia mendengarkan keluhan pasien. 2. Tenaga Medis di RSUD Rajawali Citra menerima dan melayani dengan baik. 3. Dokter selalu menanyakan keluhan pasien. 4. Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien.
4.	Jaminan (X4)	Jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.	Syafriza et al. (2010)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga Medis RSUD Rajawali Citra menyediakan obat-obat atau alat-alat medis yang lengkap. 2. Bagian pendaftaran RSUD Rajawali Citra melayani dengan pelayanan yag ramah dan sopan.

				<p>3. Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien.</p> <p>4. Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD Rajawali Citra.</p>
5.	Empati (X5)	Empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.	Sulianti (2010)	<p>1. Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien RSUD Rajawali Citra</p> <p>2. Pelayanan di Rumah Rakit Umum Rajawali Citra sangat cepat dan baik.</p> <p>3. Perawat RSUD Rajawali Citra memberi pelayanan sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien.</p> <p>4. Perawat RSUD Rajawali Citra memperhatikan penyakit pasien dengan sungguh-sungguh</p>
6.	Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil)	Fandy Tjiptono (2012)	<p>1. Saya merasa puas atas pelayanan di 16 RSUD Rajawali Citra.</p>

		yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.		<p>2. Saya merasa puas dengan pelayanan di ruang rawat jalan sesuai dengan yang dibutuhkan.</p> <p>3. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RSU Rajawali Citra sangat tepat dan konsisten.</p> <p>4. Saya merasa pelayanan ruang rawat jalan yang diberikan membuat saya rasa aman (lantai tidak licin, ruang rawat bersih).</p>
--	--	--	--	---

2. Pengukuran Variabel

Pengukuran variable adalah pemberi nilai dari suatu objek. Objek merupakan suatu entitas yang akan diteliti, Jogiyanto (2012). Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk menyatakan tanggapan dari responden terhadap setiap pertanyaan yang diberikan.

Dalam penelitian ini digunakan ranting skala yang dimana definisi ranting skala digunakan untuk memberikan nilai (ranting) ke suatu variabel. Ranting skala yang digunakan adalah skala Likert (Likert Scale).

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terkait (dependen) Sugiyono (2013). Dalam penelitian ini variable independennya adalah kualitas pelayanan ada 5 dimensi yaitu:

1. Bukti Langsung (X1)
2. Keandalan (X2)
3. Daya Tanggap (X3)
4. Jaminan (X4)
5. Empati (X5)

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen, Sugiyono (2013). Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan pasien.

H. Uji Kualitas Instrument (Validitas Dan Reliabilitas)

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas ini dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (Ghozali,2006)

instrument dalam penelitian ini dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dan variabel-variabel yang diteliti secara konsisten. Validitas merupakan ukuran yang berhubungan dengan tingkat akurat yang dicapai oleh sebuah indikator dalam mengukur atas apa yang seharusnya diukur.

Cara menguji validitas dapat dilakukan dengan formula *Product Moment*, dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai r lebih besar dari 0,30 maka data tersebut adalah valid (Solimun,2002).

Validitas juga diketahui dari signifikansi hasil korelasi, jika signifikansi hasil korelasi lebih kecil 0,05, maka uji validitas tersebut merupakan konstruk yang kuat.

2. Uji Reliabilitas

Adapun untuk menguji reliabilitas instrument digunakan koefisien *reliability alpha cronbach*. Tujuan perhitungan koefisien keandalan adalah mengetahui tingkat keandalan jawaban responden. Jika nilai *alpha* lebih besar dari 0,60 maka kuesioner dapat dikatakan memenuhi konsep reliabilitas, sedangkan apabila nilai *alpha* lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner dapat dikatakan tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan alat ukur penelitian (Ghozali,2006).

I. Analisa Data

1. Uji Hipotesis

a. Uji t Parsial/Individu

Uji t dilakukan untuk dapat mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh secara parsial (individu) terhadap variabel terikat, dengan memperhatikan tingkat signifikansi yaitu 0,05.

Berikut langkah-langkah:

- 1) Jika nilai signifikasinya $<0,05$ maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel independen.
- 2) Jika nilai signifikasinya $>0,05$ maka hipotesis ditolak, artinya tidak ada pengaruh antar variabel independen secara pasrial terhadap variabel independen.

b. Koefisien korelasi (R)

Merupakan metode statistika yang digunakan untuk menguji hubungan yang kuat dan positing serta arah hubungan dari dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif (Sugiyono, 2014).

Adapun rumus untuk menghitung korelasi adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2] [n \cdot \sum y^2 - (\sum y^2)]}}$$

Keterangan:

r : korelasi untuk masing-masing variabel independen

n : jumlah sampel

x : variabel independen mutu pelayanan (Kehandalan, Bukti

Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Empathy)

y : variabel dependen (kepuasan pasien)

Koefisien korelasi merupakan taksiran dari korelasi populasi dengan kondisi sampel normal. Tingkat koefisien korelasi bergerak dari 0-1. Jika r mendekati 1 (misal 0,95) ini dapat dikatakan bahwa memiliki hubungan yang sangat kuat. Sebaliknya jika 0 (misal 0,10) dapat dikatakan bahwa mempunyai hubungan yang sangat lemah.

c. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara variabel independen dan dependen dalam suatu persamaan regresi ((Purwanto dan Suharyadi, 2004). Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat dapat ditunjukkan dalam SPSS

Koefisien determinasi adalah angka atau indek yang digunakan untuk mengetahui besarnya sebuah variabel atau lebih terhadap variasi naik turunnya variabel yang lain dengan rumus:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : koefisien determinasi

R : kuadrat koefisien determinasi

Menurut Sugiyono (2014), koefisien determinasi dilambangkan dengan $r^2 \times 100\%$. Nilai yang dihasilkan menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam variabel dependen yang dapat diterangkan oleh hubungan linear dengan variabel independen, selain itu diterangkan oleh pengubah yang lain. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1. Apabila nilai yang dihasilkan semakin mendekati 1 maka model akan semakin baik.

BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

1. Sejarah Rumah Sakit Rajawali Citra

Rumah Sakit Umum Rajawali Citra berdiri sejak tanggal 20 Februari 2008 dengan ijin 503/400/2008, dan sudah mengalami perpanjangan 2 kali (tahun 2013 dan tahun 2018), dengan lokasi jalan Pleret, dusun Banjardadap, Potorono, Banguntapan, Bantul. Rumah Sakit ini merupakan konversi/pengembangan dari Klinik dan Rumah Bersalin yang beroperasi sejak tanggal 9 September 1997.

Tanggal 20 Februari 2008 secara resmi ijin penyelenggaraan RSU Rajawali Citra didapatkan, dan ini merupakan awal baru perjuangan Yayasan Rajawali Citra sebagai pemilik atau Governing Body yang mempunyai tanggungjawab lebih besar dari sebelumnya dalam ikut serta dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Bantul pada khususnya dan bangsa Indonesia pada umumnya. Dan secara klasifikasi, RSU Rajawali Citra masuk dalam kategori Rumah Sakit Kelas D (Departemen Kesehatan tahun 2011).

Rumah Sakit merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Departemen Kesehatan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Jendral Bina Pelayanan Medik.

1. Falsafah dan Tujuan

Fungsi RSUD Rajawali Citra:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit,
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan dan paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis,
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, dan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2. Visi Misi Intansi

- a. Visi : Menjadi Rumah Sakit dengan pelayanan kesehatan yang profesional, efisien, agamis da inovatif
- b. Misi :
 - 1) Mengembangkan sumber daya manusia yang profesional dan inovatif.
 - 2) Mengembangkan sistem operasional rumah sakit yang efisien (dengan biaya operasional minimal).

- 3) Memberikan pelayanan dengan penghormatan yang sama dengan cara yang baik dan ikhlas untuk semua golongan (tidak membedakan agama, ras dan sosial ekonomi).
- 4) Mengembangkan lingkungan rumah sakit yang indah, nyaman dan aman bagi semua orang.
- 5) Pengembangan pelayanan kesehatan yang aman bagi pasien (patient safety).
- 6) Mendukung program pemerintah dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif).
- 7) Mendukung program jaminan kesehatan terutama asuransi kesehatan sosial

Filosofi:

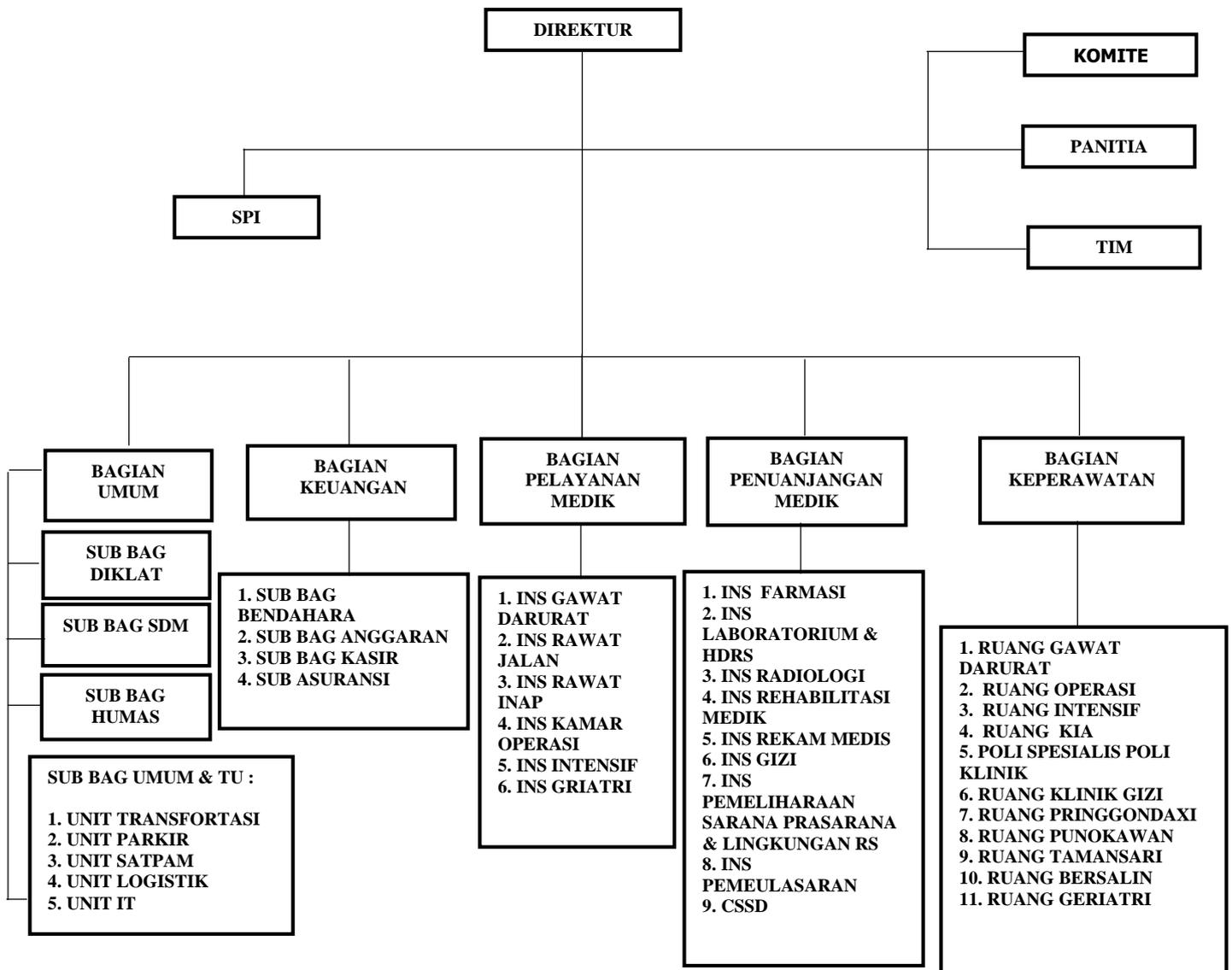
- a) Melayani secara profesional dan membahagiakan menjadi ibadah kami.
 - b) Kami hidup untuk memberikan pelayanan kesehatan, bukan melayani untuk mencari kehidupan.
 - c) Kami hidup untuk membangun rumah sakit bukan membangun rumah sakit untuk mencari penghidupan.
- c. Tujuan Rumah Sakit Rajawali Citra
- Tujuan: Memberikan pelayanan kesehatan secara profesional, agamis dan berkesinambungan.
- d. Motto Rumah Sakit Rajawali Citra
- Motto: sehat dan bahagi

e. Logo



Gambar 4.1 Logo RSU Rajawali Citra

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSU Rajawali Citra

4. Sumber Daya Manusia (Personalia)

a. Tenaga Medis

Tenaga Medis kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau

keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Medis RSUD Rajawali Citra

NO	JENIS TENAGA	STATUS			JUMLAH
		MK	PT	KONTRAK	
1.	Direktur (Magister kesehatan)	1			1
2.	Dokter Umum	5	6	1	12
3.	Dokter spesialis penyakit Dalam		1		1
4.	Dokter spesialis bedah Umum		1	1	1
5.	Dokter spesialis Obsgyn	1	1		1
6.	Dokter spesialis Anak		1		1
7.	Dokter spesialis Mata		1		1
8.	Dokter spesialis Saraf		1		1
9.	Dokter spesialis THT		1		1
10.	Dokter spesialis Kulit & Kelamin		1		1
11.	Dokter spesialis Urologi		1		1
12.	Dokter spesialis Anestesi		1		1
13.	Dokter spesialis Rehab & Medik		1		1
14.	Dokter spesialis Radiologi		1		1
JUMLAH		8	19	1	28

b. Tenaga Keperawatan

Perawat adalah profesi/tenaga kesehatan yang jumlah dan kebutuhannya paling banyak di antara tenaga kesehatan lainnya. Sedangkan definisi perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun luar negeri yang diakui pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Keperawatan RSU Rajawali Citra

NO	JENIS TENAGA	STATUS			JUMLAH
		MK	PT	KONTRAK	
1.	SI/DIV Keperawatan	2	0	0	2
2.	SI Kep Ners	11	0	0	11
3.	D.III Keperawatan	37	1	2	39
4.	D.III Keperawatan Gigi	1	1	2	4
5.	D.IV Kebidanan	2	0	2	3
6.	D.III Kebidanan	13	0	0	13
7.	SPRG	0	0	0	0
8.	DIAsper	3	0	0	0
JUMLAH		69	2	6	77

c. Tenaga Non Keperawatan

Tenaga non kesehatan (non medis) adalah tenaga kesehatan yang tidak langsung berhubungan dengan pasien misalnya bagian umum yang meliputi Administrasi, Satpam dan sebagainya.

Tabel 4.3
Jumlah Tenaga Non Keperawatan RSU Rajawali Citra

NO	JENIS TENAGA	STATUS			JUMLAH
		MT	PT	KONTRAK	
1.	Apoteker	1	2	0	3
2.	S1 Farmasi	0	0	0	0
3.	D111 Farmasi	4	0	0	4
4.	SMK Farmasi	5	0	0	5
5.	S1 DIV Gizi	0	0	0	0
6.	D111 Gizi	2	0	0	2
7.	SMK Gizi	5	2	0	7
8.	D111 Atro	2	2	2	6
9.	S1 Fisioterapi	3	1	0	4
10.	D111 11Fisioterapi	5	0	0	5
11.	D1111 Terapi Wicara	0	1	0	1
12.	D111 Okupasi	1	0	0	1
13.	D111 Analisis Kesehatan	4	0	0	5

14.	DIV Analisis Kesehatan	0	1	0	1
15.	DIV /S1 Sanitarian	1	0	0	1
JUMLAH		33	10	2	45

d. Tenaga Non Medis

Tenaga non kesehatan (non medis) adalah tenaga kesehatan yang tidak langsung berhubungan dengan pasien misalnya bagian umum yang meliputi Administrasi, Satpam dan sebagainya.

Tabel 4.4
Jumlah Tenaga Non Medis RSUD Rajawali Citra Tahun 2020

NO	JENIS TENAGA	STATUS		JUMLAH
		MITRA KERJA	KONTRAK	
1.	S2 Manajemen Rumah Sakit	3	0	3
2.	S1 Kesehatan Masyarakat	5	1	6
3.	S1 Psikologi	1	0	1
4.	S1 Hukum	1	0	1
5.	S1 Komputer	3	0	3
6.	S1 Arsitektur	1	0	1
7.	S1 Rekan Medis	0	0	0
8.	D3 Rekan Medis	6	0	6
9.	S1 Akuntansi	2	0	2
10.	S1 Ekonomi	2	0	2
11.	DIII Administarsai	0	0	0
12.	SMK Akuntansi	2	0	2
13.	DIII Administrasi	6	0	6
14.	SMA SMK	21	2	23
15.	SMP	3	0	3
JUMLAH		56	3	59

e. Rekapitulasi Daftar Keterangan RSU Rajawali Citra 2020

Tabel 4.5
Rekapitulasi Daftar Keterangan RSU Rajawali Citra 2020

NO	JENIS TENAGA	STATUS			JUMLAH
		MITRA KERJA	KONTRAK	PART TIME	
1.	Tenaga medis	8	1	19	28
2.	Tenaga Paramedis Perawatan	69	6	2	77
3.	Tenaga Paramedis Non Keperawatan	33	10	2	45
4.	Tenaga Non Medis	56	3		59
JUMLAH		166	20	23	209

5. Fasilitas

Rumah Sakit Rajawali Citra Terletak di jl,Pleret,Banjardadap, Potorono, Banguntapan,Bantul Dengan luas lahan sekarang 5000 m², dan akan dikembangkan sampai 8000 m²serta luas bangunan sekitar 2500 m². Berikut ini kelompok bangunan fisik beserta luasnya dapat di kelompokkan menjadi:

Tabel 4.6 Jumlah Fasilitas Rumah Sakit Rajawali Citra

NO	KELOMPOK BANGUNAN	LUAS M ²
	A. Outpantien Department	
1.	Klinik spesialis	118
2.	Klinik Dokter Umum	49
3.	IGD	60
4.	Instalasi Farmasi	38
5.	Instalasi Rekam Medis	120
6.	Instalasi Radiologi	38
7.	Instalasi Rehab Medik	70
8.	Instalasi Laboratorium	56
9.	Instalasi Gigi	30

10.	Administrasi Manjemen	70
11.	Ruang Pertemuan	40
	B. In Pantient Department	
1.	Bangsal Perawatan Peringodani	156
2.	Bangsal Perawatan Punokawan	72
3.	Bangsal Taman Sari	72
4.	Bangsal Perinatal	20
5.	Bangsal Kahyangan	200
6.	Bangsal Bersalin	69
7.	Kamar Bedah & Sterilisasi	130
8.	Instalasi Intensive Care	75
9.	Selasar	270
	C. Kelompok Instalasi Pendukung Pelayanan	
1.	IPRS	18
2.	Instalasi Gizi	50
3.	Instalasi Sanitasi	30
4.	Instalasi pemulasaran Jenazah	9
5.	Rumah Generator	12
6.	Gudang	9
7.	Musholla	36

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Rawat Jalan yang menggunakan Rumah Sakit Umum Rajawali Citra yang di ambil menggunakan teknik *purposive sampling* untuk mewakili menjadi responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Dasar pengambilan sampel ini yaitu untuk mengetahui seberapa banyak pasien di rawat jalan yang menggunakan Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Pengelolaan data penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi *Windows.24* Adapun karakteristik responden dalam penilitian ini dikelompokan menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu sebagai berikut:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	34	68%
2	Laki-laki	16	32%
Total		50	100%

Sumber: *Lampiran 2*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dengan responden dengan jenis kelamin laki-laki.

Responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 34 orang (68%), sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 16 orang (32%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan Rumah Sakit Umum Rajawali Citra lebih banyak digunakan oleh pasien perempuan.

b. Berdasarkan Usia.

Karakteristik responden berdasarkan usia di kelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu usia dibawah 20 tahun, 20-30 tahun, dan lebih dari 30 tahun. Adapun untuk rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Dibawah 20	21	42%
2	20 – 30	26	52%

3	Diatas 30	3	6%
Total		50	100%

Sumber: *Lampiran 2*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden, responden yang berusia antara 20-30 tahun merupakan responden terbanyak dengan jumlah 26 orang (52%), dan diikuti dengan responden yang berusia di bawah 20 tahun berjumlah 21 orang (42%), sedangkan dengan responden yang berusia di atas 30 than berjumlah 3 orang (6%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan Rumah Sakit Umum Rajawali Citra lebih banyak di gunakan oleh kalangan yang berusia 20-30 tahun.

c. Berdasarkan Status

Karakteristik responden berdasarkan status di kelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu pelajar/mahasiswa, perkerja dan lainnya. Adapun untuk rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Status	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	35	70%
Perkerja	13	26%
Lainnya	2	4%

Sumber: *Lampiran 2*

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden, responden yang memiliki status pelajar/mahasiswa merupakan responden terbanyak dengan jumlah 35 orang (70%), dan diikuti dengan responden yang memiliki status perkerja berjumlah 13 orang (26%), sedangkan dengan responden yang memiliki status

lainnya berjumlah 2 orang (4%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan Rumah Sakit Umum Rajawali Citra lebih banyak digunakan oleh kalangan yang berstatus pelajar/mahasiswa

d. Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Perbulan

Dalam klasifikasi ini penghasilan/uang saku perbulan dikelompokkan menjadi tiga kelompok, seperti yang tercantum pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Perbulan

Penghasilan/Uang Saku Perbulan	Jumlah	Persentase (%)
<Rp 1.000.000,00	40	80%
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000,00	7	14%
>Rp 2.000.000,00	3	6%
Jumlah	50	100%

Sumber: *Lampiran 2*

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa responden terbanyak dengan penghasilan/uang saku perbulan <Rp 1.000.000,00 sebanyak 40 orang dengan persentase 80% dan paling sedikit responden mempunyai penghasilan/uang saku perbulan >Rp 2.000.000,00 sebanyak 3 orang dengan persentase 6%.

C. Analisis Data

1. Hasil Analisis Deskriptif

a. Bukti Langsung

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Bukti Langsung

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS	Jumlah
1.	Bangunan RSU Rajawali Citra terlihat indah dan bersih	18	31	1	0	50

2.	Ruangan tunggu di pelayanan Farmasih bersih dan nyaman.	18	30	2	0	50
3.	Ruangan di RSUD Rajawali Citra memiliki peralatan yang lengkap	20	27	3	0	50
4.	Tenaga Medis dan karyawan di RSUD Rajawali Citra berpenampilan rapi dan bersih.	21	28	1	0	50

Sumber: *Data primer yang diolah, 2022*

Berdasarkan tanggapan responden mengenai bukti langsung pada RSUD Rajawali Citra pada tabel 4.11 tersebut, dapat diketahui bahwa banyak orang yang melihat bangunan RSUD Rajawali Citra terlihat indah dan bersih sebesar 18 responden sangat setuju, 31 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Mengenai Ruang tunggu di pelayanan Farmasih bersih dan nyaman sebesar 18 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 2 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Mengenai Ruang di RSUD Rajawali Citra memiliki peralatan yang lengkap sebesar 20 responden sangat setuju, 27 responden setuju, 3 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Mengenai Tenaga Medis dan karyawan di RSUD Rajawali Citra berpenampilan rapi dan bersih sebesar 21 responden sangat setuju, 28 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju.

b. Kehandalan

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS	JUMLAH
1.	Tenaga Medis di RSUD Rajawali Citra memberikan	19	31	0	0	50

	pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang diijikan.					
2.	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pada pasien, seperti menuntun pasien masuk kedalam ruangan dokter dan lain-lain	16	30	4	0	50
3.	Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan	19	28	3	0	50
4.	Perawat memberi tahu jenis penyakitn secara lengkap, dan memberi tahu cara perawatan dan cara minum obat.	26	23	1	0	50

Sumber: *Data primer yang diolah, 2022*

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kehandalan pada RSU Rajawali Citra pada tabel 4.12 tersebut, dapat diketahui bahwa Tenaga Medis di RSU Rajawali Citra memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang diijikan sebesar 19 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 0 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pada pasien, seperti menuntun pasien masuk kedalam ruangan dokter dan lain-lain sebesar 16 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 4 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan sebesar 19 responden sangat setuju, 28 responden setuju, 3 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Perawat memberi tahu jenis penyakitn secara lengkap, dan memberi tahu cara perawatan dan

cara minum obat sebesar 26 responden sangat setuju, 23 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju.

c. Daya Tanggap

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap

No	Daftar pertanyaan	SS	S	TS	STS	Jumlah
1.	Tenaga Medis bersedia mendengarkan keluhan pasien.	21	28	1	0	50
2.	Tenaga Medis di RSUD Rajawali Citra menerima dan melayani dengan baik.	23	27	0	0	50
3.	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien.	26	24	0	0	50
4.	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien.	25	24	1	0	50

Sumber: *Data primer yang diolah, 2022*

Berdasarkan tanggapan responden mengenai daya tanggap pada RSUD Rajawali Citra pada tabel 4.13 tersebut, dapat diketahui bahwa Tenaga Medis bersedia mendengarkan keluhan pasien sebesar 21 responden sangat setuju, 28 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Tenaga Medis di RSUD Rajawali Citra menerima dan melayani dengan baik sebesar 23 responden sangat setuju, 27 responden setuju, 0 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Dokter selalu menanyakan keluhan pasien sebesar 26 responden sangat setuju, 24 responden setuju, 0 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien sebesar 25 responden sangat setuju, 24 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju.

d. Jaminan

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Mengenai Jaminan

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS	Jumlah
1.	Tenaga Medis RSUD Rajawali Citra menyediakan obat-obat atau alat-alat medis yang lengkap	19	30	1	0	50
2.	Bagian pendaftaran RSUD Rajawali Citra melayani dengan pelayanan yang ramah dan sopan.	17	33	0	0	50
3.	Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien.	19	30	1	0	50
4.	Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD Rajawali Citra.	17	32	1	0	50

Sumber: *Data primer yang diolah, 2022*

Berdasarkan tanggapan responden mengenai jaminan pada RSUD Rajawali Citra pada tabel 4.14 tersebut, dapat diketahui bahwa Tenaga Medis RSUD Rajawali Citra menyediakan obat-obat atau alat-alat medis yang lengkap sebesar 19 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Bagian pendaftaran RSUD Rajawali Citra melayani dengan pelayanan yang ramah dan sopan. sebesar 17 responden sangat setuju, 33 responden setuju, 0 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien sebesar 19 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD Rajawali Citra sebesar 17 responden sangat setuju, 32 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju.

e. Empati

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Mengenai Empati

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS	Jumlah
1.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien RSUD Rajawali Citra.	13	26	1	0	50
2.	Pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra sangat cepat dan baik	22	26	2	0	50
3.	Perawat RSUD Rajawali Citra memberi pelayanan sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien.	13	35	2	0	50
4.	Perawat RSUD Rajawali Citra memperhatikan penyakit pasien dengan sungguh-sungguh.	22	27	1	0	50

Sumber: *Data Primer yang diolah, 2022*

Berdasarkan tanggapan responden mengenai Empati pada RSUD Rajawali Citra pada tabel 4.15 tersebut, dapat diketahui bahwa. Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien RSUD Rajawali Citra sebesar 13 responden sangat setuju, 26 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra sangat cepat dan baik sebesar 22 responden sangat setuju, 26 responden setuju, 2 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Perawat RSUD Rajawali Citra memberi pelayanan sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien sebesar 13 responden sangat setuju, 35 responden setuju, 2 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Perawat RSUD Rajawali Citra memperhatikan penyakit pasien dengan sungguh-sungguh sebesar

22 responden sangat setuju, 27 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju.

f. Kepuasan Pasien

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien

N0.	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS	Jumlah
1.	Saya merasa puas atas pelayanan di 16 RSUD Rajawali Citra	23	25	2	0	50
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan di ruang rawat jalan sesuai dengan yang dibutuhkan.	20	28	2	0	50
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RSUD Rajawali Citra sangat tepat dan konsisten	20	29	1	0	50
4.	Saya merasa pelayanan ruang rawat jalan yang diberikan membuat saya rasa aman (lantai tidak licin, ruang rawat bersih).	16	32	2	0	50

Sumber: *Data primer yang diolah, 2022*

Berdasarkan tanggapan responden mengenai Empati pada RSUD Rajawali Citra pada tabel 4.16 tersebut, dapat diketahui bahwa. Saya merasa puas atas pelayanan di RSUD Rajawali Citra sebesar 23 responden sangat setuju, 25 responden setuju, 2 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Saya merasa puas dengan pelayanan di ruang rawat jalan sesuai dengan yang dibutuhkan sebesar 20 responden sangat setuju, 28 responden setuju, 2 responden tidak setuju dan 0

responden sangat tidak setuju. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RSUD Rajawali Citra sangat tepat dan konsisten sebesar 20 responden sangat setuju, 29 responden setuju, 1 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju. Saya merasa pelayanan ruang rawat jalan yang diberikan membuat saya rasa aman (lantai tidak licin, ruang rawat bersih) sebesar 16 responden sangat setuju, 32 responden setuju, 2 responden tidak setuju dan 0 responden sangat tidak setuju.

2. Hasil Uji Kualitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur kuesioner yang diberikan kepada responden. Penelitian ini menggunakan satu variabel independen dengan lima dimensi yaitu bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) dan satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y). Untuk mengetahui valid tidaknya suatu data dapat dilihat dari tingkat signifikannya. Jika tingkat signifikannya $<0,05$ maka item pertanyaan dinyatakan valid. Berikut ini hasil uji validitas dari masing-masing variabel:

Tabel 4.17
Hasil Uji Validitas Bukti Langsung

Item pertanyaan	Signifikansi	Dasar Pengambilan Keputusan sig <0,05	Keterangan
1.	0,000	<0,05	Valid
2.	0,000	<0,05	Valid
3.	0,000	<0,05	Valid
4.	0,000	<0,05	Valid

Sumber: *lampiran 5*

Tabel 4.18
Hasil Uji Validitas Kehandalan

Item Pertanyaan	Signifikansi	Dasar Pengambilan Keputusan sig <0,05	Keterangan
1.	0,000	<0,05	Valid
2.	0,000	<0,05	Valid
3.	0,000	<0,05	Valid
4.	0,000	<0,05	Valid

Sumber: *Lampiran 5*

Tabel 4.19
Hasil Uji Validitas Daya Tanggap

Item Pertanyaan	Signifikansi	Dasar Pengambilan Keputusan sig <0,05	Keterangan
1.	0,000	<0,05	Valid
2.	0,000	<0,05	Valid
3.	0,000	<0,05	Valid
4.	0,000	<0,05	Valid

Sumber: *Lampiran 5*

Tabel 4.20
Hasil Uji Validitas Jaminan

Item Pertanyaan	Signifikansi	Dasar Pengambilan Keputusan sig <0,05	Keterangan
1.	0,000	<0,05	Valid
2.	0,000	<0,05	Valid
3.	0,000	<0,05	Valid
4.	0,000	<0,05	Valid

Sumber: *Lampiran 5*

Tabel 4.21
Hasil Uji Validitas Empati

Item Pertanyaan	Signifikansi	Dasar Pengambilan Keputusan sig <0,05	Keterangan
1.	0,000	<0,05	Valid
2.	0,000	<0,05	Valid
3.	0,000	<0,05	Valid
4.	0,000	<0,05	Valid

Sumber: *Lampiran 5*

Tabel 4.22
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Item Pertanyaan	Signifikansi	Dasar Pengambilan Keputusan sig <0,05	Keterangan
1.	0,000	<0,05	Valid
2.	0,000	<0,05	Valid
3.	0,000	<0,05	Valid
4.	0,000	<0,05	Valid

Sumber: *Lampiran5*

Dari masing-masing tabel uji validitas dapat dikatakan bahwa pertanyaan semua variabel independen mutu pelayanan dengan lima dimensi (Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) dan variabel dependen (Kepuasan Pasien) dinyatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi <0,05 yaitu sebesar 0,000.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui suatu kestabilan suatu instrument penelitian untuk mengetahui besarnya indeks kepercayaan instrument dari variabel mutu pelayanan bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) dan variabel dependen kepuasan pasien (Y). Berdasarkan tingkat reliabilitas nilai koefisien reliabilitasnya. Reliabilitas yang

semakin tinggi menunjukkan pengukuran yang diperoleh semakin terpercaya. Instrument penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $>0,6$ dan tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $<0,6$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.23
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha (α)	Kesimpulan	Keterangan
Bukti Langsung (X1)	0,743	$>0,6$	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,708	$>0,6$	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,720	$>0,6$	Reliabel
Jaminan (X4)	0,824	$>0,6$	Reliabel
Empati (X5)	0,829	$>0,6$	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,791	$>0,6$	Reliabel

Sumber: *Lampiran 5*

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dikatakan bahwa semua variabel mutu pelayanan dalam penelitian ini yaitu bukti langsung (X1), kehandalan (X2), data tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), dan kepuasan pasien (Y) dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* (α) $>0,6$.

3. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.24
Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	-0,707	1,009		-0,700	0,487
Bukti Langsung	-0,011	0,107	-0,011	-0,102	0,919
Kehandalan	-0,032	0,122	-0,029	-0,259	0,797
Daya Tanggap	0,177	0,116	0,159	1,523	0,135
Jaminan	0,377	0,111	0,359	3,403	0,001
Empati	0,537	0,101	0,532	5,324	0,000

Sumber: *Lampiran 6*

Berdasarkan tabel 4.24 didapatkan hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,707 - 0,011 X_1 - 0,032 X_2 + 0,177 X_3 + 0,377 X_4 + 0,537 X_5$$

Dari persamaan regresi diatas, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar -0,707 menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dianggap nol maka nilai kepuasan pasien sebesar -0,707.
- 2) Nilai koefisien mutu pelayanan (bukti langsung) sebesar -0,011 dengan nilai negatif hal ini berarti bahwa setiap peningkatan bukti

langsung sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien akan menurun sebesar 0,011 satuan dengan asumsi variabel yang lain konstan.

- 3) Nilai koefisien mutu pelayanan (kehandalan) sebesar -0,032 dengan nilai negatif hal ini berarti bahwa setiap peningkatan kehandalan sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien akan menurun sebesar 0,032 satuan dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- 4) Nilai koefisien mutu pelayanan (daya tanggap) sebesar 0,177 dengan nilai positif hal ini berarti bahwa setiap peningkatan daya tanggap sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,177 satuan dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- 5) Nilai koefisien mutu pelayanan (jaminan) sebesar 0,377 dengan nilai positif hal ini berarti bahwa setiap peningkatan jaminan sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,377 satuan dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- 6) Nilai koefisien mutu pelayanan (empati) sebesar 0,537 dengan nilai positif hal ini berarti bahwa setiap peningkatan empati sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,537 satuan dengan asumsi variabel yang lain konstan.

b. Uji t (pengujian secara parsial)

Uji digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial masing-masing variabel independen dimensi terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui hasil uji t guna

mengetahui pengaruh secara parsial masing-masing variabel independen. Berikut penjelasan berdasarkan hipotesisnya:

- 1) H1: Pengaruh mutu pelayanan (bukti langsung) terhadap kepuasan pasien jika nilai signifikan $<0,05$ (5%), hal ini berarti bahwa uji-t, bukti langsung di tolak hasil uji t tabel 4.24 diperoleh nilai signifikansi bukti langsung lebih dari 0,05 (5%) yaitu sebesar 0,919 yang artinya bahwa bukti langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Hasil penelitian ini menolak hipotesis yang menyatakan “ada pengaruh yang signifikan bukti langsung terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra”. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel mutu pelayanan (bukti langsung) secara parsial (sendiri-sendiri) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.
- 2) H2: Pengaruh mutu pelayanan (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien jika nilai signifikan $<0,05$ (5%), hal ini berarti bahwa uji-t, kehandalan di tolak hasil uji t tabel 4.24 diperoleh nilai signifikansi kehandalan lebih dari 0,05 (5%) yaitu sebesar 0,797 yang artinya bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Hasil penelitian ini menolak hipotesis yang menyatakan “ada pengaruh yang signifikan kehandalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra”. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel mutu

pelayanan (kehandalan) secara parsial (sendiri-sendiri) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.

- 3) H3: Pengaruh mutu pelayanan (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien jika nilai signifikan $<0,05$ (5%), hal ini berarti bahwa uji-t, daya tanggap di tolak hasil uji t tabel 4.24 diperoleh nilai signifikansi daya tanggap lebih dari 0,05 (5%) yaitu sebesar 0,135 yang artinya bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Hasil penelitian ini menolak hipotesis yang menyatakan “ada pengaruh yang signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra”. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel mutu pelayanan (daya tanggap) secara parsial (sendiri-sendiri) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.
- 4) H4: Pengaruh mutu pelayanan (jaminan) terhadap kepuasan pasien jika nilai signifikan $<0,05$ (5%), hal ini berarti bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t tabel 4.24 diperoleh nilai signifikansi daya tanggap kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001 yang artinya bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Hasil peneliti ini menerima hipotesisi yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di

Rumah Sakit Umum Rajawali Citra”. Sehingga apa diartikan bahwa variabel mutu pelayanan (jaminan) secara parsial (sendiri-sendiri) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra.

- 5) H5: Pengaruh mutu pelayanan (empati) terhadap kepuasan pasien jika nilai signifikan $<0,05$ (5%), hal ini berarti bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t tabel 4.24 diperoleh nilai signifikansi empati kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 yang artinya bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra. Hasil peneliti ini menerima hipotesisi yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra”. Sehingga apat diartikan bahwa variabel mutu pelayanan (empati) secara parsial (sendiri-sendiri) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra.

c. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.25
Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error the Esimates
1.	0,916	0,839	0,820	0,727

Sumber: *Lampiran 6*

Dari tabel 4.25 menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 0,839 atau 83,9% bukti

langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Sedangkan yang 16,1% sisannya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini (tidak diteliti).

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda yang mengatakan bahwa koefisien variabel dependen mutu pelayanan (bukti langsung (X1), kehandalan (X2) dan daya tanggap (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan jaminan (X4), empati (X5) berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.

1. Pengaruh Mutu Pelayanan (Bukti Langsung) terhadap Kepuasan Pasien

Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel mutu pelayanan (bukti langsung) (X1) menunjukkan nilai signifikan bukti langsung lebih dari 0,05 (5%) yaitu sebesar 0,919 yang artinya bahwa bukti langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini ditolak yaitu variabel mutu pelayanan (bukti langsung) (X1) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh

Hj. Wan Suryani (2013) dan Syamsiah (2011) yang menyatakan bukti langsung berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh Mutu Pelayanan (Kehandalan) terhadap Kepuasan Pasien

Kehandalan (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel mutu pelayanan (kehandalan) (X2) menunjukkan nilai signifikan kehandalan lebih dari 0,05 (5%) yaitu sebesar 0,797 yang artinya bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini ditolak yaitu variabel mutu pelayanan (kehandalan) (X2) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hj. Wan Suryani (2013) dan Syamsiah (2011) yang menyatakan kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh Mutu Pelayanan (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pasien

Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan/staf membantusemua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanandengan tanggap.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel mutu pelayanan (daya tanggap) (X3) menunjukkan nilai signifikan $>0,05$. Dengan nilai signifikan sebesar 0,135. Dengan demikian hipotesis tiga (H3) dalam penelitian ini

ditolak yaitu variabel mutu pelayanan (daya tanggap) (X3) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hj. Wan Suryani (2013) dan Syamsiah (2011) yang menyatakan daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

4. Pengaruh Mutu Pelayanan (Jaminan) terhadap Kepuasan Pasien

Jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel mutu pelayanan (jaminan) (X4) menunjukkan nilai signifikan $<0,05$. Dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Dengan demikian hipotesis empat (H4) dalam penelitian ini diterima yaitu variabel mutu pelayanan (jaminan) (X4) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien yang diberikan oleh pihak rumah sakit seperti perawat, dokter dan lain-lain maka keinginan dan harapan pasien untuk terus melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hj. Wan Suryani (2013) dan Syamsiah (2011) yang menyatakan jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

5. Pengaruh Mutu Pelayanan (Empati) terhadap Kepuasan Pasien

Empati (*empathy*), dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel mutu pelayanan (empati) (X5) menunjukkan nilai signifikan $<0,05$. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Dengan demikian hipotesis lima (H5) dalam penelitian ini diterima yaitu variabel mutu pelayanan (empati) (X5) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien yang diberikan oleh pihak rumah sakit seperti perawat, dokter dan lain-lain maka keinginan dan harapan pasien untuk terus melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hj. Wan Suryani (2013) dan Syamsiah (2011) yang menyatakan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial untuk variabel mutu pelayanan (bukti langsung) (X1) menunjukkan nilai signifikan lebih dari 0,05 (5%) yaitu sebesar 0,919 sehingga variabel mutu pelayanan (bukti langsung) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Rajawali Citra.
2. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial untuk variabel mutu pelayanan (kehandalan) (X2) menunjukkan nilai signifikan lebih dari 0,05 (5%) yaitu sebesar 0,797 sehingga variabel mutu pelayanan (kehandalan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Rajawali Citra.
3. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial untuk variabel mutu pelayanan (daya tanggap) (X3) menunjukkan nilai signifikan lebih dari 0,05 (5%) yaitu sebesar 0,135 sehingga variabel mutu pelayanan (daya tanggap) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Rajawali Citra.

4. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial untuk variabel mutu pelayanan (jaminan) (X4) menunjukkan nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%) yaitu sebesar 0,001 sehingga variabel mutu pelayanan (jaminan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Rajawali Citra.
5. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial untuk variabel mutu pelayanan (empati) (X5) menunjukkan nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%) yaitu sebesar 0,000 sehingga variabel mutu pelayanan (empati) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Rajawali Citra.
6. Berdasarkan uji terhadap kemampuan model dalam hubungan antara variabel independen dan variabel dependen diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,839 yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dengan variabel dependen.

B. Saran

Saran dari penelitian ini antara lain:

1. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel mutu pelayanan (jaminan) (X4) menunjukkan nilai signifikan $<0,05$. Dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Dengan demikian hipotesis empat (H4) dalam penelitian ini diterima yaitu variabel mutu pelayanan (jaminan) (X4) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien yang diberikan oleh pihak rumah

sakit seperti perawat, dokter dan lain-lain maka keinginan dan harapan pasien untuk terus melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra akan semakin meningkat.

2. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel mutu pelayanan (empati) (X5) menunjukkan nilai signifikan $<0,05$. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Dengan demikian hipotesis lima (H5) dalam penelitian ini diterima yaitu variabel mutu pelayanan (empati) (X5) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien yang diberikan oleh pihak rumah sakit seperti perawat, dokter dan lain-lain maka keinginan dan harapan pasien untuk terus melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poliklinik Umum Puskesmas Bukittinggi*. Journal Endurance 2(1) February
- Aziz, A. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima di RSUP DR. Djamil Padang Tahun 2012*. Skripsi, Universitas Andalas 2012, Manajemen Keperawatan, Padang.
- Berlianty Alwy, dan Nurhani. 2013. *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013*. Universitas Hasanuddin
- Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009.
- Felisitas Evanjelina Manu Lena. (2018) "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*". Program Studi Manajemen Jurusan Fakultas Ekonomi Unversitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Kurniati. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar*. Skripsi, Universitas Hasanudin 2013, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Negara, Makasar
- Monika Ratna Dewi. (2007) "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*". Studi Kasus Pada Rsud Wonosari Gunungkidul.
- Nova, R. F. (2017) "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*". Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- Prasetyo, B., Dan Jannha, L. M. (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rajawali Pers.
- Puspitasari, M. G dan M. Edris. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati*. Analisis Manajemen Vol. 5 No. 2 Desember
- Restiani, Ana. (2009) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSSA Malang.*" Skripsi. Malang: Fakulta Ekonomi Universitas Islam Negeri

Supartiningsih. 2017. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari

Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung Alfabeta

Wulanjandi, Gitry. (2012) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada RSUD Serang.*” Skripsi. Serang: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tirtayasa.

Winardi, H., W. Hidayat, dan A. Wijayanto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Inap Di Smc Rumah Sakit Telogorejo*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

<https://www.sehatq.com/faskes/rumak-sakit-rajawali-citra>
<http://rsrcoja.com/tentang-kami/sejarah>

LAMPIRAN

Lampiran I

Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN

PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM

RAJAWALI CITRA YOGYAKARTA

Salam Sejahtera

Responden yang terhormat, perkenalkan saya;

Nama : Dewi

Nim : 19001506

Mahasiswa Program Studi Tiga Manajemen STIB Kumala Nusa Yogyakarta sedang melakukan penelitian mengenai tentang **“Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta”**.

Adapun link kuesionernya adalah sebagai berikut:

<https://forms.gle/qKRmULQ4zuNRhXwY8>

Saya mohon kesedian Bapak/Ibu dan Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini. Atas partisipasi dalam mengisi kusioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dewi

A. Identitas Responden

Istilah data dari anda pada bagian identitas responden dibawah ini:

Nama.....

Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Umur

- < 20 tahun
- 20-30 tahun
- > 30 tahun

Status

- Pelajar/mahasiswa
- Pekerja
- Lainnya

Penghasilan

- < Rp 1.000.000;
- Rp 1.000.000; - 2.000.000;
- >Rp 2.000.000

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Anda hanya dapat memberikan satu jawaban disetiap pertanyaan.

3. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat atau sesuai dengan yang anda rasakan. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (√) pada kolom alternatif jawaban.

4. Keterangan alternative pilihan jawaban yang tersedia adalah:

SS : Sangat Setuju (4)

S : Setuju (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Bukit Langsung

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Bangunan RSUD Rajawali Citra terlihat indah dan bersih				
2	Ruangan tunggu di pelayanan Farmasih bersih dan nyaman.				
3	Ruangan di RSUD Rajawali Citra memiliki peralatan yang lengkap				
4	Tenaga Medis dan karyawan di RSUD Rajawali Citra berpenampilan rapi dan bersih.				

Kehandalan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Tenaga Medis di RSUD Rajawali Citra memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang diijikan.				
2	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pada pasien, seperti menuntun pasien masuk kedalam ruangan dokter dan lain-lain				

3	Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan				
4	Perawat memberi tahu jenis penyakitn secara lengkap, dan memberi tahu cara perawatan dan cara minum obat.				

Daya Tanggap

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Tenaga Medis bersedia mendengarkan keluhan pasien.				
2	Tenaga Medis di RSUD Rajawali Citra menerima dan melayani dengan baik.				
3	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien.				
4	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien.				

Jaminan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Tenaga Medis RSUD Rajawali Citra menyediakan obat-obat atau alat-alat medis yang lengkap				
2	Bagian pendaftaran RSUD Rajawali Citra melayani dengan pelayanan yang ramah dan sopan.				
3	Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien.				
4	Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD Rajawali Citra.				

Empati

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien RSUD Rajawali Citra.				

2	Pelayanan di Rumah Rakit Umum Rajawali Citra sangat cepat dan baik				
3	Perawat RSU Rajawali Citra memberi pelayanan sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien.				
4	Perawat RSU Rajawali Citra memperhatikan penyakit pasien dengan sungguh-sungguh.				

Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas atas pelayanan di RSU Rajawali Citra				
2	Saya merasa puas dengan pelayanan di ruang rawat jalan sesuai dengan yang dibutuhkan.				
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RSU Rajawali Citra sangat tepat dan konsisten				
4	Saya merasa pelayanan ruang rawat jalan yang diberikan membuat saya rasa aman (lantai tidak licin, ruang rawat bersih).				

Lampiran II

Data Tabulasi Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Umur	Status	Penghasilan
1	Laki-laki	20-30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
2	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
3	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
4	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000-2.000.000
5	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
6	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
7	Perempuan	20-30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
8	Laki-laki	<20 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
9	Perempuan	20-30 tahun	Pekerja	>Rp 2.000.000
10	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
11	Laki-laki	20-30 tahun	Lainnya	Rp 1.000.000-2.000.000
12	Laki-laki	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000-2.000.000
13	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	>Rp 2.000.000
14	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
15	Laki-laki	>30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
16	Laki-laki	>30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
17	Perempuan	20-30 tahun	Pekerja	Rp 1.000.000-2.000.000
18	Laki-laki	20-30 tahun	Pekerja	Rp 1.000.000-2.000.000
19	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000-2.000.000
20	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
21	Perempuan	20-30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
22	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
23	Laki-laki	20-30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
24	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
25	Perempuan	20-30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
26	Perempuan	20-30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
27	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
28	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
29	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
30	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
31	Laki-laki	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
32	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000-2.000.000
33	Laki-laki	20-30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
34	Laki-laki	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
35	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
36	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000

37	Laki-laki	20-30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
38	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
39	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	>Rp 2.000.000
40	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
41	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
42	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
43	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
44	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
45	Perempuan	20-30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000
46	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
47	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
48	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
49	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
50	Laki-laki	>30 tahun	Pekerja	<Rp 1.000.000

Lampiran III
Tabulasi Data Jawaban Responden

A. Bukti Langsung (X1)

No	Bukti Langsung				Total
	X1p1	X1p2	X1p3	X1p4	
1	4	3	3	4	14
2	4	3	4	4	15
3	3	3	2	2	10
4	3	3	4	3	13
5	3	3	3	3	12
6	3	3	2	3	11
7	4	4	3	3	14
8	3	3	4	3	13
9	4	4	4	4	16
10	3	4	3	4	14
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	3	3	4	4	14
16	2	3	2	3	10
17	3	3	4	3	13
18	3	3	4	3	13
19	3	3	3	4	13
20	3	3	3	4	13
21	3	3	3	3	12
22	4	3	3	4	14
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	4	3	4	4	15
26	4	3	4	4	15
27	3	3	3	3	12
28	3	4	3	4	14
29	4	4	4	3	15
30	4	4	4	4	16
31	3	3	3	3	12
32	4	4	3	3	14
33	3	3	4	3	13

34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12
37	3	3	3	3	12
38	3	3	3	4	13
39	4	4	4	3	15
40	4	4	4	4	16
41	3	4	3	3	13
42	3	4	3	4	14
43	4	4	4	4	16
45	3	2	3	3	11
46	3	4	3	3	13
47	3	3	2	3	11
48	3	3	3	3	12
49	3	3	3	4	13
50	4	4	3	3	14

B. Kehandalan (X2)

No	Kehandalan				Total
	X2p1	X2p2	X2p3	X2p4	
1	4	3	3	4	14
2	3	3	4	4	14
3	3	3	3	2	11
4	3	2	4	4	13
5	3	3	3	3	12
6	3	3	4	3	13
7	3	3	3	3	12
8	3	3	3	3	12
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	4	4	3	3	14
12	4	4	4	4	16
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	3	4	4	3	14
16	3	2	3	3	11
17	3	3	4	4	14
18	4	3	3	4	14
19	3	4	4	4	15
20	3	3	4	3	13

21	3	3	3	3	12
22	3	3	2	4	12
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	3	3	4	4	14
26	4	4	4	4	16
27	3	3	3	3	12
28	4	3	3	4	14
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	3	3	4	4	14
32	4	4	3	3	14
33	3	4	4	3	14
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12
37	3	3	3	3	12
38	3	4	3	4	14
39	3	3	4	4	14
40	4	2	3	3	12
41	3	3	3	4	13
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
45	3	2	3	3	11
46	4	3	3	4	14
47	3	3	3	3	12
48	3	3	3	4	13
49	4	3	3	3	13
50	3	3	3	3	12

C. Daya Tanggap (X3)

No	Daya Tanggap				Total
	X3p1	X3p2	X3p3	X3p4	
1	4	3	4	3	14
2	4	3	4	4	15
3	3	3	4	4	14
4	4	4	3	4	15
5	3	3	3	3	12
6	4	3	4	3	14
7	3	4	4	3	14
8	3	3	3	3	12

9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	3	3	4	4	14
12	4	4	4	4	16
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	3	4	3	4	14
16	3	3	3	3	12
17	3	4	3	3	13
18	3	4	3	4	14
19	4	4	4	4	16
20	3	4	4	4	15
21	3	3	3	3	12
22	4	3	3	4	14
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	3	3	4	3	13
26	4	3	3	3	13
27	3	3	3	3	12
28	4	4	4	4	16
29	4	4	3	3	14
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	3	15
32	4	4	4	4	16
33	4	3	4	3	14
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12
37	3	3	3	3	12
38	4	3	3	4	14
39	3	4	4	4	15
40	3	4	3	3	13
41	3	3	3	4	13
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	3	3	3	3	12
45	3	4	4	3	14
46	3	3	3	2	11
47	3	3	3	3	12
48	2	3	4	4	13
49	3	4	4	4	15

D. Jaminan (X4)

No	Jaminan				Total
	X4p1	X4p2	X4p3	X4p4	
1	4	3	4	3	14
2	4	3	4	3	14
3	2	3	3	3	11
4	3	4	3	3	13
5	3	3	3	3	12
6	3	3	4	3	13
7	3	4	3	3	13
8	3	3	3	3	12
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	4	3	3	4	14
12	4	4	4	4	16
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	3	3	3	3	12
16	4	4	4	4	16
17	3	3	4	3	13
18	3	3	3	3	12
19	4	3	4	3	14
20	4	3	3	3	13
21	4	4	4	4	16
22	3	3	3	3	12
23	3	3	3	3	12
24	4	4	3	3	14
25	3	3	3	3	12
26	3	3	2	3	11
27	4	3	3	4	14
28	3	3	3	4	13
29	3	3	3	3	12
30	3	4	4	4	15
31	3	3	3	3	12
32	4	4	4	4	16
33	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12
35	3	3	4	3	13
36	4	4	4	4	16
37	3	3	3	3	12

38	3	3	3	3	12
39	3	4	4	4	15
40	3	4	4	4	15
41	4	4	3	4	15
42	3	3	4	3	13
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	3	12
47	3	3	3	3	12
48	3	3	3	3	12
49	4	3	3	3	13
50	4	4	4	4	16

E. Empati

No	Empati				Total
	X5p1	X5p2	X5p3	X5p4	
1	3	3	3	3	12
2	3	3	3	4	13
3	3	3	3	3	12
4	3	4	4	4	15
5	3	3	3	3	12
6	3	4	3	3	13
7	3	4	3	3	13
8	3	3	3	3	12
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	3	15
12	4	4	4	4	16
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	3	4	2	3	12
16	2	3	3	3	11
17	3	3	3	4	13
18	3	4	4	3	14
19	4	4	4	4	16
20	3	4	4	4	15
21	3	2	3	3	11
22	3	3	3	2	11
23	3	3	3	3	12

24	3	3	3	3	12
25	4	3	3	4	14
26	4	4	3	4	15
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	4	13
29	3	4	3	3	13
30	4	4	4	4	16
31	3	3	3	3	12
32	3	3	3	4	13
33	3	2	3	3	11
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12
37	3	3	3	3	12
38	3	3	3	4	13
39	3	4	3	3	13
40	3	4	4	4	15
41	3	3	3	3	12
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	3	3	3	3	12
45	4	4	4	4	16
46	3	3	3	3	12
47	3	3	3	3	12
48	3	3	3	3	12
49	3	3	3	4	13
50	3	4	3	4	14

F. Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien				Total
	Y1p1	Y1p2	Y1p3	Y1p4	
1	4	3	2	3	12
2	3	4	4	3	14
3	3	3	3	3	12
4	4	2	4	4	14
5	3	3	3	3	12
6	4	3	3	2	12
7	4	3	3	2	12
8	3	3	3	3	12
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16

11	4	4	3	3	14
12	4	4	4	4	16
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	4	3	3	4	14
16	3	3	2	3	11
17	4	3	3	3	13
18	4	3	3	3	13
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	3	3	3	3	12
22	3	3	3	3	12
23	2	2	3	3	10
24	3	3	3	3	12
25	3	4	4	3	14
26	4	4	3	3	14
27	3	3	3	3	12
28	4	4	4	4	16
29	3	3	3	3	12
30	4	4	4	4	16
31	3	3	3	3	12
32	3	3	3	3	12
33	3	3	3	3	12
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12
37	3	3	3	3	12
38	3	4	4	4	15
39	4	3	4	3	14
40	4	4	4	3	15
41	3	3	4	3	13
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	3	3	3	3	12
45	4	4	3	3	14
46	3	3	3	3	12
47	3	3	3	3	12
48	3	3	3	3	12
49	3	4	3	4	14
50	4	3	3	4	14

Lampiran IV

Output Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	16	32,0	32,0	32,0
	Perempuan	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	21	42,0	42,0	42,0
	20-30	26	52,0	52,0	94,0
	>30	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Status					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	35	70,0	70,0	70,0
	Pekerja	13	26,0	26,0	96,0
	Lainnya	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Penghasilan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp 1.000.000	40	80,0	80,0	80,0
	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	7	14,0	14,0	94,0
	>Rp 2.000.000	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Lampiran V
Output Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

1. Variabel Mutu Pelayanan (Bukti Langsung)

		X1p1	X1p2	X1p3	X1p4
X1p1	Pearson Correlation	1	,546**	,542**	,456**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001
	N	50	50	50	50
X1p2	Pearson Correlation	,546**	1	,289*	,309*
	Sig. (2-tailed)	,000		,042	,029
	N	50	50	50	50
X1p3	Pearson Correlation	,542**	,289*	1	,406**
	Sig. (2-tailed)	,000	,042		,003
	N	50	50	50	50
X1p4	Pearson Correlation	,456**	,309*	,406**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,029	,003	
	N	50	50	50	50
Total X1	Pearson Correlation	,836**	,694**	,767**	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50

2. Variabel Mutu Pelayanan (kehandalan)

		X2p1	X2p2	X2p3	X2p4
X2p1	Pearson Correlation	1	,453**	,187	,421**
	Sig. (2-tailed)		,001	,194	,002
	N	50	50	50	50
X2p2	Pearson Correlation	,453**	1	,465**	,317*
	Sig. (2-tailed)	,001		,001	,025
	N	50	50	50	50

X2p3	Pearson Correlation	,187	,465**	1	,421**
	Sig. (2-tailed)	,194	,001		,002
	N	50	50	50	50
X2p4	Pearson Correlation	,421**	,317*	,421**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,025	,002	
	N	50	50	50	50
Total X2	Pearson Correlation	,688**	,781**	,715**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50

3. Variabel Mutu Pelayanan (daya tanggap)

		X3p1	X3p2	X3p3	X3p4
X3p1	Pearson Correlation	1	,364**	,348*	,309*
	Sig. (2-tailed)		,009	,013	,029
	N	50	50	50	50
X3p2	Pearson Correlation	,364**	1	,405**	,444**
	Sig. (2-tailed)	,009		,004	,001
	N	50	50	50	50
X3p3	Pearson Correlation	,348*	,405**	1	,485**
	Sig. (2-tailed)	,013	,004		,000
	N	50	50	50	50
X3p4	Pearson Correlation	,309*	,444**	,485**	1
	Sig. (2-tailed)	,029	,001	,000	
	N	50	50	50	50
Total X3	Pearson Correlation	,690**	,743**	,753**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50

4. Variabel Mutu Pelayanan (jaminan)

		X4p1	X4p2	X4p3	X4p4
X4p1	Pearson Correlation	1	,477**	,451**	,559**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000
	N	50	50	50	50
X4p2	Pearson Correlation	,477**	1	,526**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
X4p3	Pearson Correlation	,451**	,526**	1	,526**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000
	N	50	50	50	50
X4p4	Pearson Correlation	,559**	,733**	,526**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50
Total X4	Pearson Correlation	,773**	,834**	,780**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50

5. Variabel Mutu Pelayanan (empati)

		X5p1	X5p2	X5p3	X5p4
X5p1	Pearson Correlation	1	,540**	,659**	,554**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
X5p2	Pearson Correlation	,540**	1	,604**	,438**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001
	N	50	50	50	50
X5p3	Pearson Correlation	,659**	,604**	1	,544**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50
X5p4	Pearson Correlation	,554**	,438**	,544**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	
	N	50	50	50	50
Total X5	Pearson Correlation	,831**	,804**	,853**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50

6. Variabel kepuasan pasien (Y)

		X5p1	X5p2	X5p3	X5p4
Y1p1	Pearson Correlation	1	,485**	,385**	,390**
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,005
	N	50	50	50	50
Y1p2	Pearson Correlation	,485**	1	,569**	,495**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
Y1p3	Pearson Correlation	,385**	,569**	1	,589**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,000
	N	50	50	50	50
Y1p4	Pearson Correlation	,390**	,495**	,589**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	
	N	50	50	50	50
Total Y	Pearson Correlation	,720**	,816**	,812**	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50

B. Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Variabel Bukti Langsung

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,743	4

2. Uji Reliabilitas Variabel Kehandalan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,708	4

3. Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,720	4

4. Uji Reliabilitas Variabel Jaminan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,824	4

5. Uji Reliabilitas Variabel Empati

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,829	4

6. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,791	4

Lampiran VI

Output Analisis Data Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Analisis Data

Regresi Linear Bergand

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,916 ^a	,839	,820	,727

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Kehandalan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,707	1,009		-,700	,487
	Bukti Langsung	-,011	,107	-,011	-,102	,919
	Kehandalan	-,032	,122	-,029	-,259	,797
	Daya Tanggap	,177	,116	,159	1,523	,135
	Jaminan	,377	,111	,359	3,403	,001
	Empati	,537	,101	,532	5,324	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien