

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT
IBU DAN ANAK AN NISA KOTA JAMBI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Batanghari Jambi

OLEH

Nama : Abdul Rahman

NIM : 1700861201393

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BATANGHARI JAMBI
TAHUN 2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Komisi Pembimbing Skripsi dan Ketua Jurusan Ekonomi Manajemen menyatakan bahwa skripsi yang disusun oleh:

Nama : Abdul Rahman

NIM : 1700861201393

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

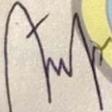
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi

Telah disetujui dan disahkan sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman berlaku dalam ujian komprehensif pada tanggal yang tertera di bawah ini.

Jambi, 27 Januari 2022

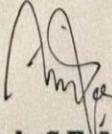
Pembimbing I

Pembimbing II


(Pupu Sopini, S.E, M.M)


(Riko Mappadeceng, S.E, M.M)

Ketua Program Studi Manajemen


Anisah, S.E, M.M

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif dan Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi, pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 15 Februari 2022

Jam : 10.00-12.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi

PANITIA PENGUJI

JABATAN

NAMA

TANDA TANGAN

Ketua

: M. Alhudhori, SE,MM

Sekretaris

: Riko Mappadeceng, S.E.,M.M,

Penguji Utama

: Hj. Susilawati, S.E., M.Si

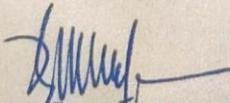
Anggota

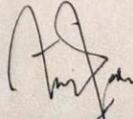
: Pupu Sopini, S.E., M.M.

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Batanghari

Ketua Program
Studi Manajemen


Dr. Hj. Arna Suryani, SE, M.Ak, Ak, CA, CMA


Anisah, S.E, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Rahman
NIM : 1700861201393
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Dosen Pembimbing : 1. Pupu Sopini, S.E, M.M
2. Riko Mappadeceng, S.E, M.M.
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, bahwa data-data yang saya cantumkan pada skripsi ini adalah benar bukan hasil rekayasa, bahwa skripsi ini adalah karya orisinal bukan hasil plagiarisme atau diupahkan pada pihak lain. Jika terdapat karya atau pemikiran orang lain, saya akan mencantumkan sumbernya yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jambi, 28 Januari 2022
Yang membuat Pernyataan,


DE59DAJX654020603
ABDUL RAHMAN
1700861201393

ABSTRACT

ABDUL RAHMAN /1700861201393/ THE EFFECT OF QUALITY OF CARE ON OUTPATIENT SATISFACTION AT AN NISA HOSPITAL IN JAMBI CITY / 1st ADVISOR PUPU SOPINI, S.E. M.M AND 2nd ADVISOR RIKO MAPPADECENG, S.E, M.M.

Health is a primary need for everyone. To meet these needs, adequate health services are needed, especially for people who experience health problems. One of them can be obtained through the hospital. Hospital as a business engaged in the field of services must provide quality services, so as to provide satisfaction to patients. This study aims to find out the effect of quality of care on outpatient satisfaction at An Nisa Kota Jambi Mother and Child Hospital.

This type of research is descriptively quantitative. The population in this study was outpatients at An Nisa Kota Jambi Mother and Child Hospital in 2020 which amounted to 12,622 people. The sample numbered 100 people. Sampling is done by stratified random sampling. Scale of measurement using the likert scale. The instrument used is a questionnaire. Data analysis is done using a simple linear regression formula.

An Nisa hospital was established in 2017, and focuses on maternal and child services. This hospital has carried out excellent health service procedures with operational standards in accordance with government regulations, especially regulations in the field of health. The hospital is led by a director named dr. Hj. Nadiyah, Sp. OG. To date, the hospital has had sixteen polyclinics..

The results showed that the variable score of service quality got an average score of 429, while patient satisfaction earned an average score of 418. Regression analysis results obtained equation $Y = -0.218 + 1.084X$. Correlation coefficient of 0.817. Thitung value of 14,043 and significance of 0.000.

Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of service at An Nisa Kota Jambi Mother and Child Hospital falls into the category of very good. Patient satisfaction falls into the category of satisfaction. The quality of service has an effect on outpatient satisfaction by 66.8%. The quality of service has a positive and significant effect on the satisfaction of outpatients at An Nisa Ibu and Anak Hospital in Jambi City..

Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction, Outpatient, Hospital

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga berkat taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK AN NISA KOTA JAMBI**". Shalawat beriringan salam juga dicurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa diharapkan syafa'atnya di dunia dan di akhirat kelak.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis telah mendapatkan berbagai bimbingan, arahan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak H. Fachruddin Razi, SH, MH selaku Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Ibu Dr. Hj. Arna Suryani, SE, M.Ak,Ak,CA,CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari
3. Ibu Anisah, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari.
4. Ibu Pupu Sopini, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing dan memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Riko Mappadeceng, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing serta memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi atas ilmu dan pendidikan yang telah bapak dan ibu berikan.
7. Para staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi Yang Telah Membantu penulis Selama ini selama menuntut ilmu di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi..

Semoga apa yang tertuang dalam karya ini memberikan manfaat adanya, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Penulis dengan tulus ikhlas menyampaikan ucapan terima kasih kepada sahabat-sahabat lain, handai taulan, dan seluruh keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu, semoga bantuan yang diberikan menjadi amal shaleh yang diberikan ganjaran oleh Allah SWT. Amin Yaa Rabbal 'alamin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran ilmiah yang dapat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Jambi, 27 Januari 2022

Abdul Rahman

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Ekonomi.....	12
2.1.2 Manajemen.....	12
2.1.3 Pemasaran	14
2.1.4 Manajemen Pemasaran Jasa.....	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5.1 Pengertian Kualitas	16
2.1.5.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	19
2.1.5.3 Kualitas Pelayanan Jasa.....	23
2.1.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	28
2.1.6 Kepuasan Pasien	30
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	30
2.1.6.2 Elemen Kepuasan Pasien.....	31
2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Kepuasan Pasien	34
2.1.8 Penelitian Terdahulu	36
2.1.9 Kerangka Pemikiran	37
2.1.10 Hipotesis	38
2.2 Metode Penelitian.....	39
2.2.1 Jenis Penelitian	39
2.2.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	39
2.2.2.1 Populasi	40
2.2.2.2 Sampel	40
2.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	41
2.2.4 Rentang Skala Pengukuran	42
2.2.5 Data dan Sumber Data	43

2.2.5.1	Data Primer.....	43
2.2.5.2	Data Sekunder	43
2.2.6	Teknik Pengumpulan Data.....	44
2.2.7	Teknik Analisis Data	44
2.2.7.1	Uji Normalitas	44
2.2.7.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	45
2.2.7.3	Uji Hipotesis.....	45
2.2.7.4	Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	46
2.2.8	Operasional Variabel	46
BAB III GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT		
3.1	Sejarah berdirinya Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa.....	49
3.2	Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi	50
3.2.1	Visi dan Misi.....	50
3.2.2	Tujuan	50
3.3	Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa.....	50
3.4	Kapasitas Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa ...	52
3.5	Sarana dan Prasarana di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa....	54
3.6	Unit Pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa.....	55
3.7	Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa .	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	60
4.1.1	Karakteristik Responden.....	60
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
4.1.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.1.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	64
4.1.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik yang Dikunjungi	65
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	67
4.1.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	67
4.1.2.2	Deskripsi Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien.....	81
4.2	Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi	89
4.2.1	Analisis Regresi Sederhana.....	89
4.2.2	Uji Hipotesis	90
4.2.3	Koefisien Determinasi	91
4.3	Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	100

5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	104



DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Bentuk Aduan dan Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi Tahun 2020	7
Tabel 1.2	Jumlah Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi Periode Tahun 2016-2020.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 2.2	Jenis Poliklinik dan Jumlah Pasien Rawat Jalan yang Menggunakan Jasa Layanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi Tahun 2020	40
Tabel 2.3	Rentang Skala.....	43
Tabel 2.4	Operasional Variabel Pernyataan.....	46
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden	62
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden	63
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik yang Dikunjungi	66
Tabel 4.6	Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Tangibles</i>	68
Tabel 4.7	Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Reliability</i>	70
Tabel 4.8	Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
Tabel 4.9	Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Assurance</i>	74
Tabel 4.10	Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Emphaty</i>	76
Tabel 4.11	Rekap Data Kualitas Pelayanan	78
Tabel 4.12	Kepuasan Pasien terhadap Akses Layanan Kesehatan.....	82
Tabel 4.13	Kepuasan Pasien terhadap Mutu Layanan Kesehatan.....	83
Tabel 4.14	Kepuasan Pasien atas Pelayanan Jasa yang Diberikan	84

Tabel 4.15	Kepuasan Pasien terhadap Proses Layanan Kesehatan, Termasuk Hubungan Antarmanusia.....	86
Tabel 4.16	Rekap Data Kepuasan Pasien.....	87
Tabel 4.17	Analisis Regresi	89
Tabel 4.18	Hasil Uji t	90
Tabel 4.19	Hasil Uji Hubungan.....	91



DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	51



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepuasan konsumen merupakan sebuah evaluasi akhir yang dilakukan oleh seorang konsumen terkait dengan sebuah produk atau jasa yang telah digunakan, yang mana seorang konsumen akan menilai apakah produk atau jasa yang telah digunakan, yang mana seorang konsumen akan menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen atau tidak (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2006:24). Menurut Kotler dan Keller (2009:126) dinyatakan bahwa secara umum kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari konsumen setelah membandingkan antara persepsi konsumen terhadap hasil atau kinerja sebuah produk atau jasa beserta harapan-harapannya.

Apabila persepsi produk atau jasa konsumen setara dengan harapan yang diberikan konsumen maka dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut puas, akan tetapi apabila persepsi konsumen berada di bawah harapan yang diberikan konsumen maka dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut tidak puas atau kecewa.

Perkembangan ilmu Teknologi di dunia kesehatan yang semakin pesat, membuat pelayanan dari rumah sakit sangat di butuhkan pula. Akan Tetapi Semakin maraknya hal tersebut juga membuat meningkatnya persaingan antar rumah sakit yang ada di Indonesia pada khususnya. Dengan adanya peningkatan

persaingan, membuat setiap rumah sakit harus mampu menunjukkan kualitas dari pelayanan, sarana maupun prasarana yang dapat menunjang terciptanya sebuah kepuasan dan kepercayaan dari konsumen yang datang tuntutan yang muncul dari konsumen rumah sakit baik pasien maupun keluarga pasien, tidak hanya pada ketersediaan obat-obatan dan tenaga medis saja, di sisi lain ketidakpuasan konsumen terhadap sebuah rumah sakit, juga tidak hanya bersumber dari ketidakpercayaan tenaga medis atau ketersediaan sarana dan prasarana rumah sakit saja, melainkan sampai dengan penilaian terhadap kerjasama tim medis, komunikasi, dan perhatian yang dianggap sebagai satu kesatuan bagi kesembuhan seorang pasien. Oleh karena itu, sebuah kualitas pelayanan kesehatan dalam menangani setiap pasien dengan kebutuhan yang berbeda-beda pula

Kebutuhan primer manusia terdiri dari sandang (pakaian), papan (tempat tinggal), dan pangan (makanan dan minuman). Ketiga jenis kebutuhan primer tersebut merupakan satu kesatuan yang satu sama lain tidak dapat berdiri sendiri. Bagi manusia, pakaian tidak hanya sekedar bernilai estetika (keindahan), tetapi memiliki fungsi untuk melindungi tubuh dari perubahan kondisi lingkungan dan berbagai jenis penyakit yang dapat mengganggu kesehatan tubuh manusia. Tempat tinggal atau rumah diperlukan bagi manusia sebagai tempat berlindung dari sinar matahari, hujan, dan angin. Rumah juga berfungsi sebagai tempat istirahat yang nyaman setelah manusia melakukan berbagai aktivitas di luar rumah. Tanpa tempat tinggal yang layak, manusia akan mudah mengalami gangguan kesehatan.

Menurut Aziz dan Musrifatul (2015:74) pemenuhan pakaian, tempat tinggal, dan makanan serta minuman merupakan hal yang diperlukan untuk menjaga kesehatan jasmani manusia. Dalam lima kebutuhan, kesehatan masuk dalam kelompok kebutuhan fisiologis dan menduduki tempat teratas. Kesehatan merupakan hal yang mutlak dipenuhi manusia untuk bertahan hidup. Untuk itu, manusia memerlukan tempat untuk menyembuhkan dirinya dari penyakit yang mengganggu kesehatannya. Tempat tersebut dikenal dengan nama Rumah Sakit.

Menurut Pohan (2006:37) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menjelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Pohan (2006:23) rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis.

Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik.

Masalah utama sebagai sebuah perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan masyarakat sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Mamik, 2019:81).

Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi menggunakan dua strategi pemasaran yang diarahkan untuk memenangkan ketatnya persaingan kepercayaan masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan. Dua strategi pemasaran yang dilakukan adalah, promosi melalui berbagai media massa cetak maupun elektronik, khususnya memanfaatkan teknologi internet. Promosi melalui internet dilakukan dengan membuat situs atau web yang dapat diakses secara luas oleh masyarakat. Selain melalui kegiatan promosi, RS Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi juga terus melakukan perbaikan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Melalui konsep layanan prima, RS Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi membuat Standar pelayanan prima. Berkaitan dengan hal tersebut

Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat jalan mengacu pada standar pelayanan kesehatan, baik yang telah ditetapkan oleh dinas kesehatan maupun oleh rumah sakit itu sendiri. Standar pelayanan kesehatan terhadap pasien yang menjalani rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi adalah sebagai berikut:

1. Setiap pasien datang langsung mengarah pada poliklinik sesuai dengan keluhan yang diderita oleh pasien.
2. Pasien mengambil nomor antrean pemeriksaan.
3. Pasien dipanggil oleh perawat, dan pasien mendapatkan pemeriksaan fisik secara umum oleh perawat.
4. Pasien dipanggil untuk masuk ke ruangan dokter, dan dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.
5. Dokter melakukan pemeriksaan dan memberikan resep dokter.
6. Pasien membayar biaya konsultasi dokter langsung kepada dokter yang menangani pasien.
7. Pasien menebus obat sesuai resep yang diberikan dokter.
8. Pasien diperbolehkan pulang dan melakukan rawat jalan dengan melakukan kontrol kesehatan sebagaimana telah diinformasikan oleh dokter (Sumber : Papan informasi layanan kesehatan RS Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi, 2021).

Menurut Mamik (2019:104) kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus

memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Menurut Iwan dan Mutaqqin (2019:62) konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Menurut Pohan (2006:15), dalam rangka memberikan jaminan mutu pelayanan yang terbaik, setiap rumah sakit harus memiliki standar pelayanan yang baik.

Berkaitan dengan standar pelayanan kesehatan, khususnya pasien dengan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi, ternyata masih terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pasien. Pasien beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi melalui media yang disediakan oleh rumah sakit, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat jalan. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. Hal demikian memberikan indikasi bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan

dan tuntutan dari seluruh lapisan masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan rumah sakit tersebut.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis (Mu'ah, 2019:61). Berkaitan dengan pelayanan medis rawat jalan, setiap pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi yang telah selesai menjalani proses perawatan rawat jalan, pihak keluarga pasien diminta untuk mengisi kuesioner penilaian tentang pelayanan yang diberikan. Selain itu, keluarga pasien juga diminta untuk memberikan saran atau atau masukan atas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi berkaitan dengan keluhan pasien atas pelayanan medis rawat jalan di rumah sakit tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Bentuk Aduan dan Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi Tahun 2020

No.	Bentuk Aduan	Jumlah Pasien Puas (Orang)	Jumlah Pasien Tidak Puas (Orang)	Persentase Pasien Tidak Puas (%)
1.	Lama menunggu	32	16	33,33
2.	Kenyamanan ruang tunggu	50	42	45,65
3.	Pelayanan dokter dan perawat	39	31	44,29
4.	Kedisiplinan protokol kesehatan	8	6	42,86
5.	Kenyamanan ruang periksa	8	6	42,86
6.	Pelayanan staf administrasi	56	40	41,67
7.	Sistem pelayanan administrasi	62	42	40,38
8.	Pelayanan apotik Rumah Sakit	4	5	55,56
9.	Kedisiplinan pengunjung RS (merokok)	29	24	45,28

Sumber: Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi, 2020.

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1.1 di atas, maka dapat diketahui bahwa terdapat sembilan keluhan yang berkaitan dengan pelayanan medis rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. Keluhan terbanyak yang dialami oleh pasien adalah kenyamanan ruang tunggu dan sistem pelayanan administrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas administrasi yang mengurus tentang pendaftaran pasien masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pasien atau keluarga pasien. Selain itu, antian yang lama juga terjadi karena dokter dalam melakukan pemeriksaan cukup lama dan cenderung memberikan perlakuan yang berbeda-beda untuk masing-masing pasien.

Selain data tentang keluhan pasien di atas, peneliti juga memperoleh data jumlah pasien yang pernah dirawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi selama tahun 2016-2020.

Tabel 1.2
Jumlah Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi Periode Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Pasien (Orang)	Perkembangan (%)
2016	11.274	-
2017	11.732	4,062
2018	12.425	5,907
2019	12.561	1,095
2020	12.622	0,486
Rata-rata		2,887

Sumber: Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi, 2020.

Berdasarkan data di atas jumlah pasien yang melakukan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi pada tahun 2016 adalah sebesar 11.274 orang pasien terjadi kenaikan sebesar 4,062% pada tahun 2017. Jumlah pasien rawta jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi terus mengalami kenaikan sampai pada tahun 2020 dengan rata-rata kenaikan sebesar

2,887%. Meskipun selama periode tahun 2016-2020 telah terjadi kenaikan jumlah pasien rawat jalan, tetapi dalam prosentasi perkembangannya, sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 terus mengalami penurunan, yaitu persentase kenaikan sebesar 5,907% menjadi 0,486% pada tahun 2020.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien telah dilakukan oleh Iswayanti (2018:125), Desanto (2018:114), dan Aryani (2010:15) yang menyatakan bahwa, hasil penelitian menunjukkan variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien maupun keluarga pasien. Dimana terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit meliputi adanya pelayanan yang sangat cepat, pelayanan dari dokter dan perawat sangat ramah dan fasilitas yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Berdasarkan uraian di atas sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena lapangan yang dimuat dalam latar belakang di atas maka dapat ditemukan masalah yang berkaitan dengan pelayanan medis rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. Masalah yang dijumpai adalah sebagai berikut:

1. Prosentase keluhan pasien masih tinggi dan ragam keluhan juga semakin banyak, hal tersebut dilihat dari persentase kepuasan pasien terhadap waktu

tunggu sebesar 33,33%, kenyamanan ruang tunggu sebesar 45,65%, pelayanan dokter dan perawat sebesar 44,29%, kedisiplinan penerapan protokol kesehatan sebesar 42,86%, kenyamanan ruang periksa sebesar 42,86%, pelayanan staf administrasi sebesar 41,67%, sistem pelayanan administrasi sebesar 40,38%, pelayanan apotik rumah sakit sebesar 55,56%, dan kedisiplinan pengunjung RS untuk tidak merokok sebesar 45,28%.

2. Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi juga mengalami masalah dengan penurunan prosentasi jumlah pasien rawat jalan. Hal tersebut ditandai dengan terjadinya penurunan prosentase jumlah pasien rawat jalan yang terjadi sejak tahun 2018 – 2020.

1.3 Rumusan Masalah

Di dalam penelitian, masalah dapat didefinisikan sebagai pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui kegiatan penelitian. Dari fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi?

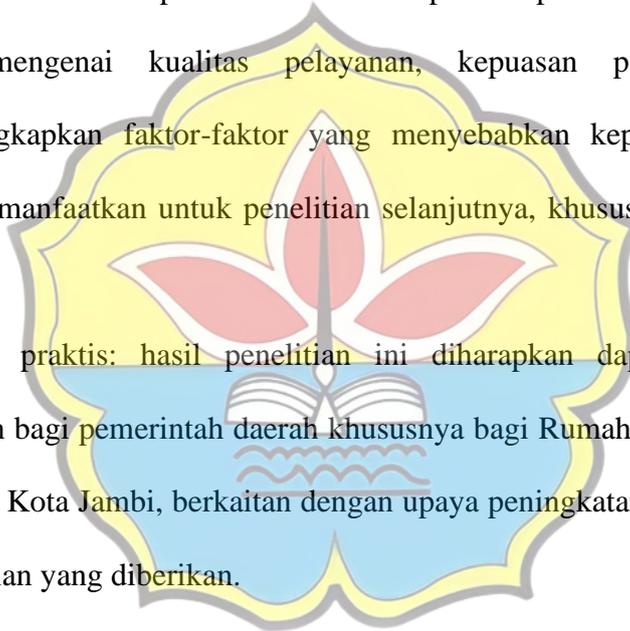
1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademik: penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.
2. Manfaat praktis: hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Ekonomi

Ekonomi berasal dari kata *oikos* dan *nomos*. *Oikos* berarti rumah tangga, sedangkan *nomos* berarti mengatur. Jadi secara harfiah, *oikonomia* diartikan sebagai mengatur rumah tangga. Kemudian arti dari kata ekonomi berkembang menjadi arti baru, sejalan dengan perkembangan ekonomi menjadi suatu ilmu. Kini sebagai ilmu, ekonomi berarti pengetahuan yang tersusun menurut cara yang runtut dalam rangka mengatur rumah tangga. Rumah tangga di sini bukanlah dalam arti sempit, melainkan menunjuk pada kelompok sosial yang dapat dianggap sebagai suatu rumah tangga. Kelompok sosial ini dapat berwujud perusahaan, kota, bahkan negara (Agustina, 2018:75). Berarti dalam pengertiannya yang luas, rumah tangga menunjuk pada kesatuan kelompok manusia yang hidup menurut norma dan tata aturan tertentu.

2.1.2 Manajemen

Agustina (2018:96) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Radna (2017:53) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Gulick dalam Warnadi dan Triyono (2019:68) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Miguna dan Agni (2018:59) memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.

Agustina (2018:03) memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan.

Dari beberapa definisi yang tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Manajemen merupakan sebuah kegiatan; pelaksanaannya disebut *manajing* dan orang yang melakukannya disebut *manajer*. Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling

bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni *man, money, method, machine, market, material* dan *information*.

2.1.3 Pemasaran

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Agustina, 2018:108).

Secara sederhana pemasaran menghubungkan antara para produsen dengan pasar. Para penjual dan pembeli dihubungkan oleh empat arus. Penjual mengirimkan barang, jasa serta komunikasi dalam bentuk iklan dan surat langsung ke pasar, sebaliknya penjual menerima uang dan informasi dalam bentuk sikap serta penjualan. Dari proses inilah terjadi pertukaran informasi, serta pertukaran uang untuk mendapatkan barang. Proses inilah yang dapat digambarkan dengan sistem pemasaran sederhana.

Pemasaran mencari informasi tentang semua kebutuhan dan keinginan yang belum dapat terpenuhi. Pemasaran mencari tahu, mengukur, dan menghitung ukuran pasar yang teridentifikasi serta potensi laba (Kotler dalam Radna, 2017:86). Pemasaran menunjukkan perusahaan untuk dapat menuju kepada segmentasi yang diharapkan. Pemasaran juga merancang dan meningkatkan produk serta jasa yang tepat.

Menurut Kotler dalam Miguna dan Agni (2018:89) konsep pemasaran menegaskan bahwa kunci untuk mencapai sasaran organisasi adalah perusahaan

harus menjadi lebih efektif dibanding para pesaing. Konsep pemasaran berdiri diatas empat pilar: pasar sasaran, kebutuhan pelanggan, pemasaran terpadu, dan kemampuan menghasilkan laba. Sedangkan konsep penjualan mempunyai perspektif dari dalam ke luar. Konsep ini dimulai dari pabrik, berfokus pada produk-produk yang ada, dan menuntut penjualan dan promosi dengan cara keras untuk menghasilkan penjualan yang tepat menghasilkan laba.

2.1.4 Manajemen Pemasaran Jasa

Kotler dalam Ujang, dkk (2019:117) menyatakan bahwa manajemen pemasaran sering digambarkan sebagai proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi. Pemasaran memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan, karena pemasaran merupakan sebuah kegiatan untuk memperkenalkan sebuah produk ke masyarakat dengan waktu yang tepat, tempat yang tepat serta harga yang tepat sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemasaran tidak hanya penting bagi perusahaan saja, melainkan juga memiliki peranan yang sangat penting dalam masyarakat karena kegiatan pemasaran merangkum berbagai aspek kehidupan diantaranya aspek sosial, ekonomi, seni dan budaya. karena kegiatan pemasaran menyangkut kegiatan pendistribusian produk maka akan membutuhkan banyaknya lapangan kerja di dalamnya sehingga akan mempengaruhi sektor pendapatan di masyarakat.

Masyarakat mempunyai kebutuhan terhadap peningkatan kualitas kehidupannya yang semakin baik di masa kemudian, salah satu peningkatan itu

dalam bidang ekonomi. Perekonomian akan semakin berkembang apabila arus barang mengalir lancar dari produsen ke konsumen. Pentingnya pemasaran dalam masyarakat, tercermin pada setiap kegiatan masyarakat yang tidak lekang dari kegiatan pemasaran barang maupun jasa, baik secara langsung maupun melalui media-media sehingga menimbulkan pengetahuan terhadap produk jasa yang baru yang mungkin dibutuhkan oleh masyarakat pada kondisi yang tepat.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

2.1.5.1 Pengertian Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono dalam Inggang (2020:97) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, menurut Vincent (2017:101) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti: (1) ferformansi (*performance*); (2) keandalan (*reliability*); (3) mudah dalam penggunaan (*ease of use*); (4) estetika

(*esthetics*), dan sebagainya. Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.

Mu'ah dan Masram (2019:44) mendeskripsikan kualitas dari pengamatan produsen yang dirangkum sebagai berikut: kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat.

Sedangkan *The American Society for Quality Control* dalam Farid dan Rudy (2019:49), mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Kamaraddin, dkk (2020:71) mengartikan bahwa kualitas sebagai derajat sejauh mana produk memenuhi suatu desain atau spesifikasi.

Menurut Lailatus dan Abdullah (2018:57) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Gaspersz yang dikutip Sudirman (2020:42) pada dasarnya sistem kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik, yaitu sebagai berikut.

- a. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan yang berarti produk-produk didesain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar kemudian diproduksi dengan baik dan benar sehingga memenuhi spesifikasi desain yang pada akhirnya memberikan pelayanan purnajual kepada pelanggan.
- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus.

- c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
- d. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
- e. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup.

2.1.5.2 Bauran Pemasaran Jasa

Marketing mix atau bauran pemasaran adalah kombinasi dari empat variabel yaitu produk, struktur harga, kegiatan promosi, dan sistem distribusi (Kamaruddin, dkk, 2020:74). Keempat unsur bauran pemasaran tersebut saling berhubungan dan berpengaruh satu sama lain, sehingga harus diupayakan untuk menghasilkan suatu kebijakan pemasaran yang mengarah pada layanan efektif dan kepuasan konsumen. Jadi didalam bauran pemasaran terdapat variabel-variabel yang saling mendukung satu dengan yang lainnya, yang kemudian oleh perusahaan digabungkan untuk memperoleh tanggapan-tanggapan yang diinginkan di dalam pasar sasaran.

Bauran pemasaran jasa merupakan suatu elemen-elemen organisasi perusahaan yang bisa dikontrol oleh perusahaan untuk melakukan komunikasi dengan konsumen dan akan dipakai untuk memuaskan konsumen. Bauran pemasaran merupakan unsur-unsur pemasaran yang saling terikat, dibaurkan, diorganisir dan digunakan dengan tepat, sehingga perusahaan dapat mencapai

tujuan pemasaran dengan efektif sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Salah satu strategi yang berhubungan dengan kegiatan pemasaran perusahaan adalah *marketing mix strategy* yang didefinisikan oleh Kotler dan Armstrong dalam Aprihatiningrum (2019:115) yang menyatakan bahwa *marketing mix as the set of controllable marketing variables that the firm bleads to produce the response it wants in the target market*".

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa bauran pemasaran merupakan variabel-variabel terkendali yang digabungkan untuk menghasilkan tanggapan yang diharapkan dari pasarsasaran. Dan untuk usaha jasa terdapat 7 unsur marketing mix (Marketing Mix-7p) yaitu: *Product, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence*.

1. *Product* (Produk)

Produk merupakan elemen penting dalam sebuah program pemasaran. Strategi produk dapat mempengaruhi strategi pemasaran lainnya. Pembelian sebuah produk bukan hanya sekedar untuk memiliki produk tersebut tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2. *Price* (Harga)

Menurut Aprihatiningrum (2019:118) menyatakan bahwa harga merupakan pengorbanan ekonomis yang dilakukan pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa. Harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan atau jasa (Tjiptono dalam

Aprihatiningrum, 2019:121). Harga dikatakan mahal, murah atau biasa-biasa saja dari setiap individu tidaklah harus sama, karena tergantung dari persepsi individu yang dilatar belakangi oleh lingkungan kehidupan dan kondisi individu (Schifman and Kanuk dalam Meithiana, 2019:93).

3. *Promotion* (promosi)

Promosi adalah kegiatan mengkomunikasikan informasi dari penjual kepada konsumen atau pihak lain dalam saluran penjualan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku. Melalui periklanan suatu perusahaan mengarahkan komunikasi persuasif pada pembeli sasaran dan masyarakat melalui media-media yang disebut dengan media massa seperti Koran, majalah, tabloid, radio, televise dan direct mail (Nora dan Hengki, 2019:157). Media promosi yang dapat digunakan pada bisnis ini antara lain (1) Periklanan, (2) Promosi penjualan, (3) Publisitas dan hubungan masyarakat, dan (4) Pemasaran langsung.

Penentuan media promosi yang akan digunakan didasarkan pada jenis dan bentuk produk itu sendiri.

4. *Place* (saluran distribusi)

Kotler dalam Nora dan Hengki (2019:79) menyatakan bahwa “Saluran distribusi terdiri dari seperangkat lembaga yang melakukan segala kegiatan (Fungsi) yang digunakan untuk menyalurkan produk dan status pemiliknnya dari produsen ke konsumen”. Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa saluran distribusi suatu barang adalah keseluruhan kegiatan atau fungsi untuk memindahkan produk disertai dengan hak pemiliknnya dari

produsen ke konsumen akhir atau pemakai industri. Distribusi berkaitan dengan kemudahan memperoleh produk di pasar dan tersedia saat konsumen mencarinya. Distribusi memerlukan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menjadikan produk atau jasa diperoleh dan tersedia bagi konsumen sasaran.

5. *People* (partisipan)

Partisipan adalah karyawan penyedia jasa layanan maupun penjualan, atau orang-orang yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses layanan itu sendiri, misalnya dalam jasa kecantikan :diantaranya adalah para reception, dokter, dan beauty therapis.

6. *Process* (proses)

Proses adalah kegiatan yang menunjukkan bagaimana pelayanan diberikan kepada konsumen selama melakukan pembelian barang. Pengelola usaha melalui front liner sering menawarkan berbagai macam bentuk pelayanan untuk tujuan menarik konsumen. Fasilitas jasa konsultasi gratis, pengiriman produk, *credit card*, *card member* dan kemudahan persyaratan dalam mengajukan pinjaman yang semuanya memberikan image baik pada perusahaan.

7. *Physical Evidence* (Lingkungan Fisik)

Lingkungan fisik adalah keadaan atau kondisi yang di dalamnya juga termasuk suasana. Salah satu unsur yang harus didayagunakan oleh organisasi sehingga menimbulkan rasa nyaman, tentram dan dapat

meningkatkan hasil kerja yang baik untuk meningkatkan kinerja organisasi. (Ujang, dkk, 2019:88).

Dari ketujuh elemen marketing mix tersebut yang merupakan kunci sukses bagi sebuah usaha (jasa yang bertempat/salon/spa/warnet) diantaranya adalah kelengkapan produk layanan yang siap ditawarkan (*one stop service*), lokasi yang strategis, keramahan dan efektivitas pelayanan, tempat parkir yang memadai, dan fasilitas lain pendukung kenyamanan konsumen.

2.1.5.3 Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/ kelompok/ lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba (dalam Chandrianto, 2018:24) adalah : Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau pun masyarakat Menurut Lili (2018:16) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi

langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen yang jeli tentu akan memilih produk dan jasa yang merupakan kualitas baik. Kualitas merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapan-harapan tertentu secara eksplisit maupun implisit.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Sudirman (2020:77) harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

- a. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
- b. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- c. Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
- d. Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para

pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Hal senada juga disampaikan oleh Mu'ah (2019:183) bahwa pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi syarat-syarat, tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi/etika profesi, wajar dan aman, kualitas memuaskan bagi pasien yang dilayani. Menurut Iwan dan Mutaqqin (2019:122), pelayanan medis yang baik adalah pelayanan medis yang memenuhi syarat-syarat :

- a. Didasari oleh praktek medis yang rasional dan didasari oleh ilmu kedokteran.
- b. Mengutamakan pencegahan.
- c. Terjadinya kerja sama antara masyarakat dengan ilmuwan medis.
- d. Mengobati seseorang sebagai keseluruhan.
- e. Memelihara kerjasama antara dokter dengan pasien.
- f. Berkoordinasi dengan pekerja sosial.
- g. Mengkoordinasikan semua jenis pelayanan medis.
- h. Mengaplikasikan pelayanan modern dari ilmu kedokteran yang dibutuhkan masyarakat.

Untuk melihat pelayanan itu berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat, ada beberapa cara-cara untuk menilainya, antara lain dengan sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, serta pengamatan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian fokus pada kebutuhan/keinginan masyarakat diartikan sebagai orientasi pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang diinginkan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai jasa layanan kesehatan (pasien, dan keluarga), dan kualitas menurut penyelenggara pelayanan kesehatan (dokter, perawat dan petugas lainnya). Pengertian kualitas atau kualitas pelayanan kesehatan secara umum dapat disebutkan sebagai berikut (Mamik, 2019:55).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health consumer*) dimensi kualitas layanan kesehatan menurut Mamik (2019:57) sebagai berikut: Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Petugas dimaksud adalah tenaga medis/dokter dan paramedis serta tenaga pendukung yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien yang dirawat harus mengikuti kode etik yang telah ada.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang dipergunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah subvariabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan

variasi pelatihan yang telah diterima. Kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (*output*) yang akan dihasilkan. Apabila organisasi menggunakan teknologi modern seperti komputer maka metode dan prosedur kerja akan berbeda dengan ketika organisasi menggunakan cara kerja manual. Dengan mengadopsi teknologi modern dapat menghasilkan *output* yang lebih banyak dan berkualitas dalam waktu yang relatif cepat.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Kualitas asuhan kesehatan adalah derajat dipenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil akhir seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan, diagnosa, tindakan, dan pemecahan masalah teknis. Pemahaman konsep tentang kualitas pelayanan terikat dengan faktor kepuasan pasien walaupun puasnya pasien itu tidak selalu sama dengan pelayanan berkualitas (Iwan dan Mutaqqin, 2019:89).

Variabel input dalam proses mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan adalah :

- a. Faktor manusia: pemberi jasa layanan langsung (administrator dan profesional tidak langsung (pemilik).
- b. Faktor sarana: bangunan dan peralatan rumah sakit.
- c. Faktor manajemen: prosedur pelayanan yang dipergunakan rumah sakit.

Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan yang baik pada dasarnya apabila pelayanan tersebut tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat tujuan,

tepat sumber dayanya, tepat standart profesi, wajar dan aman, memuaskan bagi pasien yang dilayani.

2.1.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Menurut Aprihatiningrum, dkk, (2019:71) dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dibedakan atas medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjangnya mulai dari sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnosa atau pengobatan suatu penyakit. Masalah yang menyangkut non medis adalah pelayanan informasi, administrasi, keuangan, gizi, apotek, kebersihan, keamanan serta keadaan lingkungan rumah sakit.

Sebuah Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien, harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya (Gonzales dalam Meithiana, 2019:46).

Keputusan-keputusan seorang untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, et al. dalam Mu'ah (2019:84), harapan pasien terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan

konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan, dan sebagainya.

Kepuasan pasien mempunyai peranan penting dalam perkiraan kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan penilaian pasien terhadap keberhasilan pelayanan (Mamik, 2019:48). Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan di rumah sakit.

Bila pasien atau konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam arti sesuai dengan apa yang diharapkan, besar kemungkinan konsumen ini akan kembali pada kesempatan lain yang lebih penting lagi pasien atau konsumen akan menceritakan pada teman-temannya tentang kepuasan yang diterimanya. Untuk itu rumah sakit perlu selalu menjaga hubungan dengan penderita-penderita yang telah menggunakan jasa pelayanan rumah sakit. Secara teoritis, definisi di atas dapatlah diartikan, bahwa semakin tinggi selisih antara kebutuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai keinginan pasien dengan pelayanan yang telah diterimanya, maka akan terjadi rasa ketidakpuasan pasien.

Tjiptono, (2020:70) berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan..

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pada pelanggan.

2.1.6 Kepuasan Pasien

2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan pasien berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan pasien, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan pasien. Menurut Pohan (2006: 156) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa dari kepuasan pasien sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari produk dengan apa yang diharapkan pasien, dalam hal ini apakah pasien sudah merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

2.1.6.2 Elemen Kepuasan Pasien

Menurut Chandrianto (2019:99) lima elemen yang menyangkut kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

1. Harapan (*expectations*)

Harapan pasien terhadap suatu jasa telah dibentuk sebelum pasien membeli jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, pasien berharap bahwa jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Jasa yang sesuai dengan harapan pasien akan menyebabkan pasien merasa puas.

2. Kinerja (*performance*)

Pengalaman pasien terhadap kinerja aktual jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual jasa berhasil maka pasien akan merasa puas.

3. Perbandingan (*comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual jasa tersebut. Pasien akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual jasa tersebut.

4. Pengalaman (*experience*)

Harapan pasien dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari jasa yang berbeda dari orang lain.

5. Konfirmasi (*confirmation*) dan dikonfirmasi (*disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual jasa yang digunakan. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Pasien akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*.

Menurut Pohan (2006 : 152-153) kepuasan pasien dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:

- a. Sejauhmana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
- b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa maupun keadaan gawat darurat.
- c. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap:

- a. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.

- b. Keluhan dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia

Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia akan ditentukan dengan melakukan pengukuran :

- a. Sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas dan atau rumah sakit menurut penilaian pasien.
 - b. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
 - c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
 - d. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
 - e. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan atau rencana pengobatan.
4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan ditentukan oleh sikap terhadap:

- a. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
- b. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah, dan keluhan yang timbul.
- c. Lingkup dan sifat keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan.

2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Kepuasan Pasien

Kotler dalam Chandrianto (2020:47) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya, dimana jika kinerja juga gagal dalam memenuhi harapan pelanggan akan merasa tidak puas dan jika kinerja sesuai dengan pemenuhan harapan konsumen, pelanggan akan puas.

Menurut Zeithaml, et al. dalam Mu'ah (2019:56) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen selain faktor kualitas produk, faktor harga, faktor situasi, personal, adapun faktor lain yang tidak kalah penting ialah kualitas pelayanan. Konsumen yang merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan tentunya konsumen sudah membandingkan harapan dengan kinerja nyata yang sesuai didapat oleh konsumen. Konsumen yang merasa benar-benar puas, mereka bisa mengonsumsi ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan di perusahaan yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek yang penting dalam mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, dalam Chandrianto, 2020:69).

Menurut Zeithaml, et.al dalam Lili (2018:128) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian perusahaan juga mulai memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan yang sangat

diharapkan oleh konsumen dan akhirnya nanti apa yang diharapkan konsumen sesuai dengan keinginan mereka.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh Iswayanti (2018:125) yang menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Dimana terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit meliputi adanya pelayanan yang sangat cepat, pelayanan dari dokter dan perawat sangat ramah dan fasilitas yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan memutuskan untuk menggunakan jasa layanan kesehatan dan secara signifikan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Begitu juga dengan peneliti (Desanto, 2018:114) yang pernah melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian tersebut melihat bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan langsung dengan pasien yang ingin datang kembali. Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien, dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat dengan intensi hunian rumah sakit dari pasien.

Namun penelitian lain yang dilakukan oleh (Aryani, 2010:15) menyatakan dalam pengujian hipotesis bahwa pengaruh kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien sehingga pasien tidak menjadi loyal terhadap suatu rumah sakit. Dengan demikian pelayanan yang berkualitas tidak menjamin pasien akan menjadi puas, karena kualitas pelayanan dalam rumah sakit yang lain yang tidak masuk sebagai objek penelitian, memiliki

pengaruh yang sangat lemah terhadap kepuasan konsumen hingga tidak tercipta loyalitas pada konsumen. Adapun penyebab pengaruh yang sangat lemah dari kualitas layanan dapat dianalisis karena ada faktor-faktor lain di luar faktor kualitas pelayanan yang lebih memberikan pengaruh yang kuat dalam menciptakan kepuasan konsumen hingga menjadi loyalitas.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan konsumen, namun bisa saja faktor kualitas pelayanan tersebut memberikan pengaruh yang sangat lemah dibandingkan faktor lain diluar faktor kualitas pelayanan yang tentunya lebih memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan konsumen.

2.1.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang menyangkut masalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan hasil sebagai berikut :

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil
1.	Happy Ayuningrum Putri Immas, Saryadi & Reni Shinta Dewi (2017) Jurnal Undip Vol 14/Nov/2017.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang	Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
2.	Meutia Dewi (2016) Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur	Hasil dari penelitian ini adalah variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik

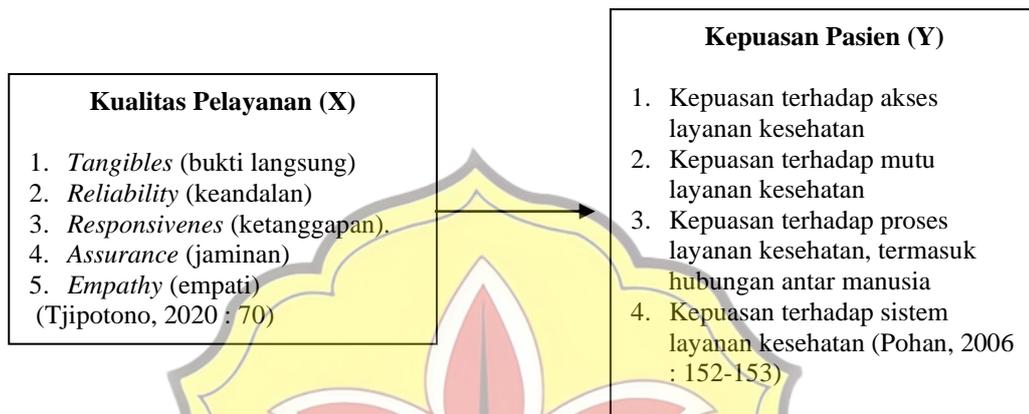
No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil
3.	Rahadi Fitra Nova (2016) Jurnal UNS Vol. IX/Sep/2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta
4.	Felisitas Evenjelina Manu Lena (2018) Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Sanata Dharma Vol. 8 Agustus 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Fasilitas rumah sakit secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
5.	Latief (2017) Jurnal Economic, Universitas Jendral Sudirman, 2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Purwokerto	Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.1.9 Kerangka Pemikiran

Menurut Tjiptono dalam Sudirman (2020:77) indikator pelayanan kesehatan yang dapat menjadi prioritas menentukan kepuasan pasien adalah: kinerja tenaga dokter, kinerja tenaga perawat, kondisi fisik rumah sakit, makanan dan menu pasien, sistem administrasi pelayanan, pembiayaan, dan rekam medis. Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah : pelayanan dokter (medis), pelayanan perawat (paramedis), pelayanan sarana penunjang rumah sakit, dan pelayanan administrasi rumah sakit. Karakteristik pasien (responden) seperti : umur, jenis kelamin, lama perawatan, sumber biaya, diagnosa penyakit, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, suku bangsa, tempat tinggal, kelas perawatan, status perkawinan, agama, dan preferensi (Sudirman,

2020:78), yang diduga menjadi indikator kualitas pelayanan kesehatan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien namun tidak menyeluruh dibahas dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi, dijabarkan dalam kerangka Pemikiran penelitian seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.1.10 Hipotesis

Hipotesis menurut Arikunto (2012) adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis merupakan dugaan yang menjadi jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang perlu diuji kebenarannya menggunakan hipotesis sebagai berikut:

Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

Ha : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

2.2 Metode Penelitian

2.2.1 Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan kebutuhannya (Sugiyono, 2017:59) yaitu:

1. Data kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Dalam hal ini peneliti menggunakan ketiga hal tersebut untuk menyajikan data dengan sebaik-baiknya agar dapat dimengerti.
2. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif diangkakan. Data ini dibutuhkan untuk menganalisis hasil penelitian yang menggunakan skala Likert.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan suatu fenomena dalam bentuk angka-angka yang dihitung secara statistik deskriptif. Adapun data yang dianalisis adalah tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

2.2.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

2.2.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2012:49). Populasi adalah individu atau sejumlah penduduk yang paling sedikit mempunyai

sifat yang sama (Hadi, 2012:83). Populasi adalah keseluruhan subyek yang berada dalam daerah penelitian yang dimaksud, dimana hasil penelitian tersebut akan digeneralisasikan. Pada penelitian ini populasinya adalah pasien yang menjalankan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi pada tahun 2020 yang berjumlah 12.622 pasien.

Tabel 2.2
Jenis Poliklinik dan Jumlah Pasien Rawat Jalan yang Menggunakan Jasa Layanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi Tahun 2020

No	Poliklinik	Jumlah Pasien (Orang)
1.	Poliklinik Kebidanan dan Kandungan	3.527
2.	Poliklinik Spesialis Anak	2.844
3.	Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam	179
4.	Poliklinik Spesialis Bedah	72
5.	Poliklinik Spiesialis Mata	58
6.	Poliklinik Spesialis THT	1.249
7.	Poliklinik Spesialis Saraf	63
8.	Poliklinik Spesialis Paru	819
9.	Poliklinik Spesialis Orthopedi	37
10.	Poliklinik Spesialis Kulit dan Kelamin	44
11.	Poliklinik Spesialis Urologi	624
12.	Poliklinik Spesialis Jantung	73
13.	Poliklinik Spesialis Bedah Mulut	6
14.	Poliklinik Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi	94
15.	Poliklinik Spesialis Gigi dan Mulut	137
16.	Poliklinik Umum	2.796
	Jumlah	12.622

Sumber: Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi, 2020.

2.2.2.2 Sampel

Sampel yaitu sebagian dari populasi yang hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Sugiono, 2017:79). Sesuai dengan penjelasan tersebut maka jumlah sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sampel representatif yang diperlukan

N = Jumlah populasi keseluruhan

e = Tingkat signifikansi (error) yang ditetapkan peneliti (Sugiono, 2017:79).

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\&= \frac{12622}{1 + 12622(0.10)^2} \\&= \frac{12622}{1 + 12622(0,01)} \\&= \frac{12622}{1 + 126,22} = \frac{12622}{127,22} = 99,21\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 pasien.

2.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling*, dimana populasi secara alami telah dikelompokkan sesuai dengan katakteristiknya masing-masing (Sugiono, 2017:81). Dalam penelitian ini populasi telah dikelompokkan oleh pihak RS Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi sesuai dengan jenis keluhan / penyakit yang diderita pasien. Sesuai dengan jenis penyakit yang diderita oleh pasien, RS Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi menyediakan 16 jenis pelayanan kesehatan yang terbagi dalam 16 poliklinik. Setiap poliklinik memiliki jumlah pasien yang berbeda-beda, sehingga dalam penelitian

ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling*. Penulis memberikan kuisioner kepada setiap pasien yang ditemui di setiap poliklinik RS Ibu dan Anak An Nisa sesuai dengan proporsi jumlah pasien untuk masing-masing poliklinik.

2.2.4 Rentang Skala Pengukuran

Pertanyaan dalam angket terdiri dari lima alternatif jawaban. Dengan demikian skala yang digunakan adalah Skala Likert. Menurut Sugiyono (2017:94), Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert ini memiliki skor 1 – 5.

Rentang skala adalah alat yang digunakan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Menurut Ujang (2019:64) menentukan rentang skala dengan rumus:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Dimana:

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah Alternatif Jawaban

Perhitungan rentang skala dapat dilihat pada keterangan dibawah ini:

$$\begin{aligned} RS &= \frac{100(5-1)}{5} \\ &= \frac{100 \times 4}{5} \end{aligned}$$

$$= \frac{400}{5}$$

$$= 80$$

Berdasarkan perhitungan rentang skala diperoleh hasil sebesar 80 dengan demikian skala pengukuran variabel adalah:

**Tabel 2.3.
Rentang Skala**

No	Interval Rentang Skala	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
1.	100 – 179,5	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
2.	180 – 259,5	Tidak Baik	Tidak Puas
3.	260 – 339,5	Cukup Baik	Cukup Puas
4.	340 – 419,5	Baik	Puas
5.	420 – 500	Sangat Baik	Sangat Puas

2.2.5 Data dan Sumber Data

2.2.5.1 Data Primer

Adalah data yang langsung diperoleh dari responden, yaitu berupa jawaban pertanyaan dari kuesioner yang disebarakan tentang variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) serta karakteristik/profil responden sebagai data pendukung.

2.2.5.2 Data Sekunder

Adalah data yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan obyek penelitian yang berupa laporan/catatan perusahaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa karakteristik masing-masing pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

2.2.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara penyebaran angket. Angket yang disebarakan kepada responden berbentuk pertanyaan tertutup dengan lima alternatif jawaban.

2.2.7 Teknik Analisis Data

Sebelum melakukan uji hipotesis dilakukan terlebih dulu uji persyaratan bebas dari gangguan linier dengan uji asumsi klasik yaitu normalitas. Setelah dinyatakan lolos dari gangguan linier kemudian dilakukan uji hipotesis yaitu regresi linier sederhana, uji t dan koefisien determinasi.

2.2.7.1 Uji Normalitas

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji kelayakan suatu model regresi yang akan digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam suatu penelitian. Penggunaan uji asumsi klasik ini untuk menangani problem kembar inferensi statistik, yaitu penafsiran dan pengujian hipotesis, maupun masalah peramalan. Apabila tidak menggunakan uji asumsi klasik, maka data yang akan diuji dianggap tidak terdapat masalah/gangguan linier. Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah uji normalitas. Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi data yang normal atau tidak (Sugiono, 2017:99). Uji yang dipakai adalah Kolmogorov-Smirnov.

2.2.7.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Menjawab permasalahan kedua dalam penelitian menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan sebagai variabelin independen (variable penjelas/bebas). Persamaan regresi linier sederhana dikemukakan oleh Sugiyono (2012:75) sebagai berikut.

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel dependent (Kepuasan Pasien)
X = Variabel independent (Kualitas Pelayanan)
a = konstanta
b = koefisien regresi
e = variabel gangguan (semua variabel yang dihilangkan dari model tetapi secara bersama- sama mempengaruhi Y).

2.2.7.3 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan, dilakukan analisis secara kuantitatif dengan menggunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{M_1 - M_2}{SE_{M_1 - M_2}}$$

M = Mean Variabel X

M = Mean Variabel Y

SE = Standar Error (Sugiono, 2017:78)

Uji t ini digunakan untuk menguji keberartian koefisien regresi, dengan hipotesis sebagai berikut:

Ho : $b = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ha : $b \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

2.2.7.4 Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Sugiono, 2017:102). Nilai koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Sugiono, 2017:103).

2.2.8 Operasional Variabel

Tabel 2.4.
Operasional Variabel Pernyataan

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang yang diukur dengan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa (Tjiptono, 2020:57)	<i>Tangibles</i> (Fasilitas Fisik)	1. Kerapihan ruang pendaftaran Rumah Sakit An Nisa	Ordinal
			2. Kenyamanan ruang rawat jalan Rumah Sakit An Nisa	Ordinal
			3. Kebersihan toilet Rumah Sakit An Nisa	Ordinal
			4. Fasilitas perawatan Rumah Sakit An Nisa	Ordinal
			5. Penampilan dokter di Rumah Sakit An Nisa	Ordinal
			6. Penampilan Perawat di Rumah Sakit An Nisa	Ordinal
			7. Penampilan petugas di Rumah Sakit An Nisa	Ordinal
			8. Lengkapnya peralatan kesehatan, pemeriksaan dan laboratorium	Ordinal

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	9. Informasi yang valid dari pihak rumah sakit 10. Mudahnya proses administrasi 11. Mudahnya menyampaikan keluhan 12. Staff rumah sakit on time	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	13. Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pasien 14. Kemampuan staff dalam memberikan pelayanan yang cepat, dan tepat 15. Kesiagapan staff dalam menangani pasien 16. Dokter memberikan waktu konsultasi kepada pasien 17. Dokter merespon masalah pasien dan memberikan solusi	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	18. Jaminan yang diberikan oleh pihak rumah sakit 19. Tanggung jawab rumah sakit 20. Kejujuran dokter dan perawat terhadap pasien 21. Keamanan para pasien saat menjalani pengobatan 22. Pemberian jaminan terhadap pelayanan kepuasan pasien	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
		<i>Empathy</i> (Peduli)	23. Keramahan staff dalam melayani pasien 24. Perhatian khusus dari rumah sakit terhadap kepentingan pasien 25. Staff mendengarkan masalah pasien 26. Pemahaman staff rumah sakit akan kebutuhan pasien 27. Kesediaan staff rumah sakit untuk mendengarkan masukan dan saran dari pasien	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
Kepuasan pasien (Y)	Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan (Pohan, 2006:152-153)	Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan	28. Ketersediaan layanan kesehatan pada waktu dan tempat yang dibutuhkan 29. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan 30. Sistem layanan kesehatan yang diterapkan	Ordinal Ordinal Ordinal
		Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan	31. Kompetensi dokter dan perawat 32. Perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan	Ordinal Ordinal

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia	33. Ketersediaan layanan rumah sakit 34. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan perawat 35. Kepercayaan kepada dokter 36. Pengertian tentang kondisi atau diagnosis 37. Kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
		Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan	38. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan 39. Sistem perjanjian 40. Keuntungan dari layanan kesehatan yang ditawarkan	Ordinal Ordinal Ordinal



BAB III

GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT

3.1 Sejarah berdirinya Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa

Rumah Sakit RSIA An Nisa Jambi adalah Rumah Sakit Umum Swasta yang bergerak dalam bidang pelayanan medis atau kesehatan masyarakat. Gagasan awal dibangunnya Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa muncul dari pasangan suami istri dr. H. Maulana, MKM dan dr. Hj. Nadiyah, Sp. OG atas dasar keinginan untuk memberikan pelayanan kepada ibu dan anak secara bermutu dan terjangkau oleh masyarakat Jambi.

Rumah Sakit Bersalin An Nisa yang mulai beroperasi tanggal 1 Juli 2008, bertempat di Jalan Kabia Rumah Sakit Bersalin An Nisa yang mulai beroperasi tanggal 1 Juli 2008,.. bertempat di Jalan Kabia No 4 RT 01 Kebun Handil Jambi, Perlahan dibangun dengan semangat dan kerja keras untuk memenuhi sarana fisik, melengkapi alat, merekrut pegawai dan lain-lain yang dipersiapkan kurang lebih selama satu tahun awal sejarah RSIA An Nisa Jambi. Pada tanggal 18 Mei 2010 dengan persetujuan dari Kepala Dinas Kesehatan Kota Jambi, dalam rangka pengembangan terhadap pelayanan intensif pada bayi, Rumah Sakit Bersalin An Nisa akhirnya berubah nama menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa atau RSIA An Nisa Jambi.

Beberapa tahapan sudah dilalui oleh RSIA An Nisa Jambi. Diantaranya mendapat penghargaan Zero Accident Award di tahun 2011, dan telah mendapat sertifikat akreditasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) tahun 2016.

3.2 Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi

3.2.1 Visi dan Misi

Visi Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa adalah menjadi Rumah sakit pilihan dalam layanan yang paripurna dan Islami. Sedangkan misinya adalah dapat memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif yang berkualitas, nyaman, aman, tenang dalam perawatan, cepat, akurat, serta senyum ramah dalam memberikan pelayanan.

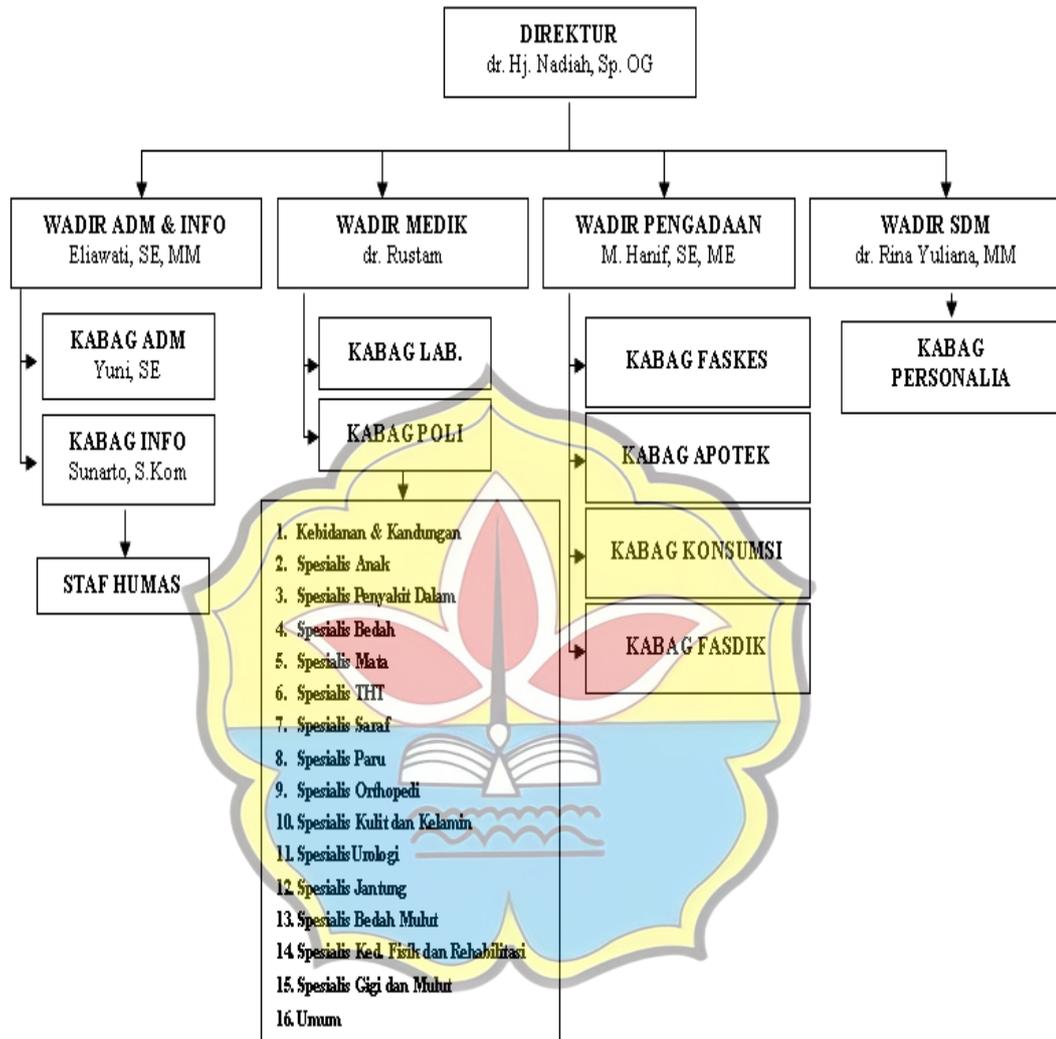
3.2.2 Tujuan

Tujuan dibangunnya Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa adalah mewujudkan derajat kesehatan setinggi-tingginya serta menyeluruh sesuai dengan perundang-undangan serta tuntutan ajaran Islam dengan tidak memandang agama, golongan, dan kedudukan.

3.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa

Sebuah organisasi bisa berjalan dengan baik, lancar dan tertib apabila organisasi tersebut memiliki *job description* yang baik dan jelas pada setiap bagian-bagiannya. Dengan adanya *job description* yang jelas pada masing-masing bagian akan dapat dihindari *overlapping* wewenang dalam menangani suatu persoalan yang mungkin timbul atau dalam menentukan kebijakan yang harus diambil. Diantara bagian-bagian yang ada tersebut, terdapat pola-pola hubungan yang bersifat koordinatif, proses komunikasi diantara mereka dan pengambilan keputusan. Dengan kata lain berusaha menimbulkan pengaruh *synergistic* yaitu usaha untuk menghasilkan tambahan keuntungan atau kepuasan melalui kerja

bersama. Jadi apa yang tidak dapat dijangkau masing-masing individu dapat dijangkau melalui organisasi. Berikut ini adalah struktur organisasi RS. Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi



Sumber : Profil RS. Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi

Gambar 3.1 Struktur Organisasi RS. Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi

Dengan adanya *job description* dalam suatu organisasi dapat dilihat dari struktur organisasi yang dimiliki. Pengertian *struktur* adalah cara pembagian kerja untuk semua pelaku atau bagian yang terlihat dalam suatu organisasi dalam suatu

pola hubungan yang tetap, mempunyai pola instruksi tertentu dan mencerminkan sistem koordinasi.

3.4 Kapasitas Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa

Sampai saat ini Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masih berusaha melakukan penambahan kapasitas tempat tidur. Sedangkan kapasitas tempat tidur pasien yang ada saat ini adalah :

1. VVIP

- a. Jumlah: 2 tempat tidur (Khusus Kebidanan).
- b. 1 kamar 1 pasien.
- c. Fasilitas: AC, Sofa yang dapat berfungsi sebagai tempat tidur, meja kursi tamu, TV, almari es, Loker, Telepon, Kamar mandi dengan air panas/dingin, Pantry.

2. VIP

- a. Jumlah: 11 tempat tidur.
- b. 1 kamar 1 pasien.
- c. Fasilitas: AC, Sofa yang dapat berfungsi sebagai tempat tidur, TV, Almari es, Loker, Telepon, Kamar mandi dengan air panas/dingin, Pantry.

3. Kelas I

- a. Jumlah: 26 tempat tidur.
- b. 1 kamar 1 pasien.
- c. Fasilitas: AC (Khusus Kebidanan) / Kipas angin, loker, sekat pembatas, Korden, kursi penunggu.

4. Kelas II

- a. Jumlah: 22 tempat tidur (umum - dewasa, 8 tempat tidur (anak), 6 tempat tidur (kebidanan).
- b. 1 kamar 4 pasien (umum dan anak), 1 kamar 6 pasien (kebidanan).
- c. Fasilitas: AC (khusus kebidanan) / kipas angin, loker, sekat pembatas / korden, kursi penunggu.

5. Kelas III

- a. Jumlah: 30 tempat tidur (umum dan dewasa), 8 tempat tidur (anak), 10 tempat tidur (kebidanan).
- b. Kamar berupa bangsal. Untuk bangsal umum-dewasa dibedakan untuk bangsal laki-laki dengan perempuan.
- c. Fasilitas: kipas angin, loker, sekat pembatas / korden, kursi penunggu.

6. ICU / ICCU / NICU / PICU

Melayani pasien dengan perawatan intensive, ICU (*Intensive Care Unit*), ICCU (*Intensive Cardiac Care Unit*), PICU (*Pediatric Intensive Care Unit*), NICU (*Neonatal Intensive Care Unit*).

7. Perinatologi

Melayani pasien bayi yang baru lahir (lahir normal atau lahir dengan faktor penyulit lainnya) atau bayi memerlukan perawatan inkubator dan memerlukan pengawasan intensive dan khusus.

h. Intermediate Care (IMC)

Melayani pasien dengan perawatan intensive, ICU (*Intensive Care Unit*), ICCU (*Intensive Cardiac Care Unit*), PICU (*Pediatric Intensive Care Unit*),

NICU (*Neonatal Intensive Care Unit*). Dengan biaya lebih murah, tanpa mengurangi fasilitas kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

3.5 Sarana dan Prasarana di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa

1. Klinik Pijat dan Senam Bayi

Merupakan terapi sentuhan bagi bayi sejak bayi lahir sampai usia 12 bulan yang dilaksanakan oleh tenaga Tim Fisioterapi profesional. Pijatan ini akan memberikan keuntungan besar bagi bayi serta orang tua. Waktu Pelayanan : Setiap hari kerja pada jam 11.00 WIB - selesai

2. Klinik Senam Hamil

Merupakan kegiatan yang bertujuan memberikan dorongan serta melatih jasmani dan rohani Ibu Hamil secara bertahap sehingga memperlancar proses persalinan. Disini seorang ibu akan diajarkan latihan persiapan fisik, cara mengejan, cara mengatasi nyeri persalinan, sikap tubuh yang baik, dan latihan mengendalikan syaraf otot. Biasanya senam dilakukan pada akhir bulan ke-6 atau awal bulan ke-7 pada masa kehamilan. Dengan senam hamil ibu akan lebih siap dan tenang menghadapi persalinan. Dalam melakukan senam akan dibimbing oleh Tim Fisioterapi dibawah pengawasan Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik. Waktu Pelayanan : Setiap hari Rabu dan Sabtu pada jam 11.00 WIB - selesai

3. Layanan Unggulan Klinik Hidayah

Berupa pelayanan konsultasi untuk pasangan suami istri yang kurang subur (subfertil) dan menginginkan segera mempunyai anak. Konsultasi ini

dilakukan oleh Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi. Waktu Pelayanan :
Setiap hari pada jam 08.00 WIB - selesai

4. Deteksi Dini Kanker Payudara

Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa membuka pelayanan untuk mendeteksi adanya kanker payudara. Kanker payudara ini sangat berbahaya, penyakit ini merupakan penyakit serius menduduki rangking dua dari seluruh penyakit keganasan kanker mulut rahim 65 - 79 % ditemukan pada stadium yang sudah lanjut. Usaha untuk meningkatkan angka ketahanan hidup dan keberhasilan penyembuhan ialah dengan menemukan kanker tersebut pada stadium “ Sedini Mungkin “ dengan cara :

- a. SASARI (Pemeriksaan Payudara Sendiri), yang dapat dikerjakan oleh penderita sendiri untuk menemukan benjolan di payudara dengan perabaan tangan. Benjolan dapat teraba pada ukuran minimal 1 cm². Pemeriksaan payudara yang teliti oleh dokter.
- b. Pemeriksaan MAMOGRAFI, Adalah suatu alat kedokteran canggih dengan menggunakan foto roentgen khusus yang dipakai untuk mendeteksi secara dini adanya kanker payudara.

3.6 Unit Pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa

Unit pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa saat ini termasuk lengkap, meliputi :

1. Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan
 - a. Instalasi Gawat Darurat
 - b. Klinik Umum

- c. Klinik Penyakit Dalam
- d. Klinik Penyakit jantung
- e. Klinik Kebidanan dan Penyakit Kandungan
- f. Klinik Penyakit Anak dan Bayi Sehat
- g. Klinik Penyakit Telinga, Hidung, Tenggorokan (THT)
- h. Klinik Penyakit Mata
- i. Klinik Penyakit Gigi dan Bedah Mulut
- j. Klinik Kardiologi
- k. Klinik Penyakit Paru
- l. Klinik Bedah Umum
- m. Klinik Bedah Urologi
- n. Klinik Bedah Anak
- o. Klinik Rehabilitasi Medik
- p. Kamar Operasi
- q. Kamar Bersalin
- r. Unit Perawatan Intensif
- d. Unit Perawatan Intensif Jantung



- 2. Unit Penunjang Lainnya
 - a. Pembinaan Kerohanian Islam
 - b. Immunisasi
 - c. Konsultasi Psikologi
 - d. Pelayanan KB
 - e. General Cek Up

- f. Bank
- g. Ambulance
- h. Senam Hamil dan Pijat Bayi
- i. Perawatan Jenazah Islami
- j. Konsultasi Gizi
- k. Home Care
- l. Khitanan Massal
- m. Unit Penunjang Pelayanan Medis
- n. Farmasi (24 jam)
- o. Laboratorium (24 jam)
- p. Radiologi
- q. Gizi
- r. Fisioterapi
- s. Rekam Listrik Jantung (EKG)
- t. Rekam Listrik Otak dan Pemetaan Otak (Brain Mapping)
- u. Rekam Sura Ultra (USG)
- v. Laparoscopi
- w. CTG (rekam janin)
- x. Endoskopi
- y. Haemodialisa
- z. CT. Scan



3.7 Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa

Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi yang digerakkan bersama dari jajaran direksi hingga pegawai lini terdepan. Data personalia melaporkan bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi ini mempunyai 41 dokter, dengan 7 dokter tetap. Sementara potensi lainnya berupa tenaga keperawatan juga relatif memadai. Sebagian besar diantaranya sudah berkualifikasi sebagai ahli madya keperawatan. Sedang hal senada juga berlaku pada bagian non medis, terutama pada bagian administratif dan pekerjaan umum.

Berikut data sumber daya manusia yang dimiliki Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi yaitu :

1. Pegawai Tetap

- a. Tenaga Medis : 14 orang
- b. Tenaga Keperawatan : 258 orang
- c. Tenaga Non Medis : 302 orang

2. Pegawai Tidak Tetap

Tenaga Medis : 65 orang Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa mempunyai beberapa dokter spesialis

3. Dokter Anak

- b. Dokter Bedah Umum
- c. Dokter Bedah Anak
- d. Dokter Bedah Tulang
- e. Dokter Bedah Syaraf

- f. Dokter Bedah Onkologi
- g. Dokter Bedah Urologi
- h. Dokter Bedah Plastik
- i. Dokter Bedah Mulut
- j. Dokter Bedah Digestif
- k. Dokter Kebidanan dan Penyakit Kandungan
- l. Dokter Penyakit Dalam
- m. Dokter Syaraf
- n. Dokter THT
- o. Dokter Mata
- p. Dokter Paru
- q. Dokter Kulit dan Kelamin
- r. Dokter Jantung dan Pembuluh Darah
- s. Dokter Rehabilitasi Medik
- t. Dokter Andrologi
- u. Dokter Patologi Anatomi
- v. Dokter Jiwa



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan data yang berkaitan dengan ciri-ciri khas yang dimiliki oleh kelompok responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan poliklinik yang dikunjungi oleh responden. Berikut ini adalah penjabaran dari data yang diperoleh mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini.

4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu hal ciri khas yang dimiliki oleh semua manusia, dan ini seringkali berkaitan dengan jenis penyakit yang diderita oleh pasien. Jenis kelamin berkaitan langsung dengan sifat genetik, sehingga beberapa jenis penyakit cenderung lebih banyak dialami oleh responden dengan jenis kelamin perempuan, sedangkan pada jenis penyakit yang lain cenderung lebih banyak dialami oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki. Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	27	27%
2.	Perempuan	73	73%
Jumlah		100	100

Sumber : data diolah, 2021

Data yang disajikan dalam Tabel 4.1 di atas, dapat dipahami bahwa jumlah pasien dengan jenis kelamin perempuan jauh lebih besar dibandingkan dengan jumlah pasien laki-laki. Jumlah pasien perempuan mencapai 73%, sedangkan jumlah pasien laki-laki hanya sebesar 27%. Keadaan ini dapat dimaklumi, karena Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi merupakan rumah sakit Ibu dan Anak, sehingga pasien yang berobat atau melakukan *checkup* di rumah sakit tersebut sebagian besar adalah perempuan. Pasien perempuan yang datang ke Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi umumnya adalah ibu-ibu atau perempuan muda yang memeriksakan kandungannya, atau melakukan pemeriksaan kesehatan pasca persalinan, dan pemeriksaan kesehatan bayi atau anak dengan usia di bawah lima tahun. Pasien laki-laki yang berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi umumnya datang dengan keluhan Jantung, Paru-paru, gangguan telinga hidung dan tenggorokan, dan keluhan umum.

4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur atau usia berkaitan langsung dengan kesehatan seseorang. Umur sangat muda (bayi dan anak-anak) dan umur yang sangat tua (lansia) lebih rawan mendapatkan serangan penyakit, karena imun tubuh bayi dan anak-anak masih belum kuat dan sempurna, sedangkan imun tubuh lansia cenderung semakin lemah dengan semakin bertambahnya usia. Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan umur.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	< 18	16	16
2.	18 – 30	47	47
3.	31 – 40	24	24
4.	41 – 50	6	6
5.	> 50	7	7
Jumlah		100	100

Sumber : data diolah, 2021

Data yang disajikan dalam Tabel 4.2 di atas, dapat dipahami bahwa pasien dengan umur 18 – 30 tahun merupakan pasien dengan jumlah terbesar, yaitu mencapai 47 orang atau 47%. Pasien dengan umur 31-40 tahun adalah sebesar 24 orang atau 24% dari seluruh jumlah responden yang diteliti. Sedangkan jumlah pasien terendah adalah pasien dengan usia 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 6%. Apabila dilihat secara keseluruhan, maka pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi cenderung berada dikisaran usia muda, yaitu antara 18 – 40 tahun. Kondisi ini disebabkan oleh karena Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi merupakan rumah sakit Ibu dan Anak, sehingga pasien yang berobat atau melakukan *checkup* di rumah sakit tersebut sebagian besar adalah pasien yang berkaitan dengan kandungan, persalinan, dan cek kesehatan ibu dan anak. Selain itu, umumnya kehamilan dialami oleh kaum perempuan dengan rata-rata usia di bawah 40 tahun, dan pasien yang berobat umumnya adalah bayi dan anak-anak di bawah usia lima tahun. Hal tersebut dapat dilihat dari data yang dimuat dalam Tabel 4.2 di atas, jumlah pasien dengan usia < 18 cukup besar, yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 16%. Sedangkan pasien dengan usia > 40 tahun jumlahnya sangat sedikit, yaitu sebanyak 13 orang yang terbagi dalam dua kelompok, yaitu umur 41 – 50 tahun, dan > 50 tahun.

4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan berkaitan dengan cara pandang dan pola pikir seseorang terhadap kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seorang akan lebih mudah dalam memahami informasi kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. Seseorang dengan pengetahuan dan pemahaman yang rendah terhadap penyakit yang dideritanya akan menyebabkan terjadinya penjelasan yang diberikan oleh tenaga medis menjadi tidak tersampaikan dengan baik. Sebagai akibatnya, dapat terjadi mis komunikasi antara tenaga medis dengan pasien. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	0	0
2.	SMP	3	3
3.	SMA	19	19
4.	Diploma (D1, D2, D3)	28	28
5.	Serjana (S1)	49	49
6.	Pascasarjana (S2, S3)	1	1
Jumlah		100	100

Sumber : data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa pendidikan terendah responden adalah SMP, dan pendidikan tertinggi adalah Pascasarjana (S2). Responden dengan pendidikan sarjana (S1) adalah responden dengan jumlah terbanyak, yaitu sebanyak 49 orang atau sebesar 49%. Selanjutnya responden dengan pendidikan Diploma (D1, D2, dan D3) menempati posisi kedua dengan jumlah sebanyak 28 orang atau sebesar 28%. Jumlah responden paling sedikit adalah responden dengan pendidikan pascasarjana (S2), yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 1%. Berdasarkan data di atas, maka dapat

dipahami bahwa responden umumnya memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, karena sebagian besar responden telah mengenyam pendidikan di perguruan tinggi, baik pada jenjang diploma, maupun pascasarjana. Pendidikan di perguruan tinggi merupakan pendidikan lanjutan dari sekolah menengah atas, atau sekolah menengah atas kejuruan.

4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan menjadi bagian penting bagi semua orang untuk memperoleh penghasilan. Penghasilan dipergunakan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, termasuk di dalamnya adalah kebutuhan akan kesehatan. Penghasilan juga akan menentukan status seseorang dan kemampuan seseorang untuk mengakses fasilitas kesehatan tertentu, karena tidak dapat dipungkiri bahwa, sampai saat ini untuk mengakses fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi diperlukan biaya dengan jumlah tertentu. Berkaitan dengan pekerjaan responden, berikut ini adalah tampilan data hasil penelitian yang telah diperoleh.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	16	16
2.	Aparatur Negara (PNS, ASN, Polisi, TNI)	23	23
3.	Karyawan Swasta	31	31
4.	Wiraswasta	11	11
5.	Ibu rumah tangga	15	15
6.	Lainnya	4	4
Jumlah		100	100

Sumber : data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta adalah responden dengan jumlah terbanyak, yaitu mencapai 31 orang atau 31%. Jenis pekerjaan aparatur negara (PNS, ASN, Polisi, dan TNI) menduduki peringkat kedua dengan jumlah 23 orang atau 23%. Sedangkan jumlah terendah adalah jenis pekerjaan lainnya seperti, tukang ojek, sopir, dan lain sebagainya dengan jumlah sebanyak 4 orang atau sebesar 4%. Sesuai dengan data di atas, maka dapat dipahami bahwa, secara umum responden merupakan kelompok masyarakat yang memiliki pendapatan atau penghasilan tetap, baik sebagai aparatur negara maupun sebagai karyawan swasta.

4.1.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik yang Dikunjungi

Orang yang datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan fasilitas kesehatan umumnya memiliki keluhan penyakit yang berbeda-beda. Untuk itu setiap rumah sakit menawarkan beberapa produk jasa yang dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan. Produk layanan kesehatan pada rumah sakit umumnya dikenal dengan nama poliklinik. Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi menawarkan layanan kesehatan yang cukup lengkap, dan membagi layanan kesehatan tersebut dalam 16 poliklinik. Nama-nama poliklinik yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi adalah Poliklinik Kebidanan dan Kandungan, Spesialis Anak, Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Bedah, Spesialis Mata, Spesialis THT, Spesialis Saraf, Spesialis Paru, Spesialis Orthopedi, Spesialis Kulit dan Kelamin, Spesialis Urologi,

Spesialis Jantung, Bedah Mulut, Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi, Spesialis Gigi dan Mulut, dan Poliklinik Umum.

Jumlah pasien yang mengunjungi tiap poliklinik berbeda-bada. Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan poliklinik yang dikunjungi oleh responden untuk mendapatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik yang Dikunjungi

No	Poloklinik	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Kebidanan dan Kandungan	28	28
2.	Spesialis Anak	22	22
3.	Spesialis Penyakit Dalam	1	1
4.	Spesialis Bedah	1	1
5.	Spesialis Mata	1	1
6.	Spesialis THT	9	9
7.	Spesialis Saraf	1	1
8.	Spesialis Paru	6	6
9.	Spesialis Orthopedi	1	1
10.	Spesialis Kulit dan Kelamin	1	1
11.	Spesialis Urologi	4	4
12.	Spesialis Jantung	1	1
13.	Bedah Mulut	1	1
14.	Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi	1	1
15.	Spesialis Gigi dan Mulut	1	1
16.	Umum	21	21
Jumlah		100	100

Sumber : data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden tertinggi yang datang ke Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi adalah responden yang mengakses layanan kesehatan di poliklinik kebidanan dan kandungan. Poliklinik ini menawarkan jasa pemeriksaan kehamilan, kontrol kehamilan, dan persalinan normal maupun operasi. Apabila dilihat dari jenis rumah sakitnya, Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi

merupakan salah satu rumah sakit yang memfokuskan layanan jasanya pada kesehatan ibu dan anak, sehingga wajar kiranya kalau jumlah responden yang mengunjungi pliklinik kebidanaan dan kandungan menempati tingkat teratas dibandingkan dengan poliklinik yang lainnya.

Poliklinik dengan jumlah responden terbanyak kedua dan ketiga adalah poliklinik anak dan poliklinik umum. Poliklinik anak merupakan poli yang menawarkan jasa kesehatan yang berkaitan dengan kesehatan anak, seperti pemeriksaan gizi, kontrol pertumbuhan dan perkembangan anak, dan imunisasi. Sedangkn poliklinik umum menyediakan layanan yang berkaitan dengan keluhan kesehatan umum masyarakat yang ditangani oleh dokter umum. Keluhan kesehatan umum tersebut antara lain, sakit kepala ringan, demam ringan, influenza, dan beberapa jenis penyakit lain yang tidak memerlukan penanganan spesifik atau khusus.

4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi diukur dengan menggunakan lima dimensi, yaitu Dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Berikut ini adalah penjabaran data hasil pengukuran kualitas pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi untuk masih-masing dimensi kualitas pelayanan.

1. Deskripsi Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Tangibles*

Dimensi *tangible* atau bukti langsung adalah kemampuan perusahaan jasa dalam menyediakan berbagai layanan yang dapat langsung dilihat

bentuknya atau wujudnya oleh pengguna layanan (konsumen/pasien). Bukti langsung dalam konsep pelayanan jasa kesehatan terdiri atas fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* atau bukti langsung selengkapannya dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.6
Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Tangibles*

No	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1.	Ruang pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi tertata dengan rapi	0	4	14	14	68	446	Sangat Baik
2.	Ruang rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi terasa nyaman karena dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC)	3	4	8	22	63	438	Sangat Baik
3.	Toilet di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi bersih dengan air yang jernih	3	7	12	19	59	424	Sangat Baik
4.	Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi dilengkapi dengan fasilitas perawatan yang lengkap	2	9	6	23	60	430	Sangat Baik
5.	Penampilan dokter di rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan	3	4	7	17	69	445	Sangat Baik
6.	Penampilan perawat dengan seragam khas rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan	3	6	14	15	62	427	Sangat Baik
7.	Penampilan petugas rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan	5	10	10	14	61	416	Baik
8.	Rumah sakit dilengkapi dengan peralatan kesehatan yang lengkap	1	4	15	16	64	438	Sangat Baik
Jumlah		20	48	86	140	506	3464	
Rata-rata		2,5	6	10,7	17,5	63,2	433	Sangat Baik

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa dari tujuh pernyataan yang diajukan, 6 pernyataan diantaranya masuk dalam rentang skala 420-500. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pernyataan dalam dimensi *tangible* atau bukti langsung masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan hanya ada satu pernyataan yang masuk dalam kategori baik, yaitu pernyataan yang berbunyi “Penampilan petugas rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan”.

Penjelasan di atas merupakan bukti bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi sebagai salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Kota Jambi telah memiliki fasilitas yang memadai, baik fasilitas ruang pendaftaran, ruang tunggu, fasilitas perawatan, maupun tenaga medis dengan penampilan yang meyakinkan. Ruang pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi tertata dengan rapi, sehingga memudahkan responden menemukan informasi yang dibutuhkan.

Ruang rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi dilengkapi dengan alat pendingin, sehingga terasa nyaman meskipun cuaca sedang panas. Toilet di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi juga terlihat bersih dengan air yang jernih, Toilet rumah sakit dibersihkan setiap hari, yaitu waktu pagi dan sore. Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi dilengkapi dengan fasilitas perawatan yang lengkap, seperti alat cardiology, ct scan, ventilator, scan tiga dimensi dan alat-alat medis

modern lainnya. Penampilan dokter di rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan dengan seragam khas, yaitu putih dengan les hijau di bagian lengan dan bagian bawah seragam. Penampilan perawat dengan seragam khas rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan dengan baju putih dengan les hijau di lengan, dan di bagian dada pada kantong atas dan sepanjang kancing baju. Penampilan petugas rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan dengan seragam batik khas jambi berwarna hijau dengan dasar putih sehingga membedakan antara petugas medis dan petugas administrasi. Hal ini akan memudahkan pasien membedakan antara satu petugas dengan petugas yang lainnya.

2.. Deskripsi Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam dimensi ini, pihak rumah sakit harus segera melakukan pelayanan kepada pasien yang datang. Dalam pemeriksaan harus benar-benar akurat, sesuai dengan diagnosis atas penyakit yang diderita pasien. Hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.7
Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
9.	Informasi yang diberikan pihak rumah sakit sesuai dengan kenyataan	4	4	9	15	68	439	Sangat Baik
10.	Pengurusan administrasi mudah	6	5	8	16	65	429	Sangat Baik
11.	Pasien mudah menyampaikan keluhan kepada pihak	6	6	9	9	70	431	Sangat Baik

	rumah sakit							
12	Staf rumah sakit datang tepat waktu	8	10	11	16	55	400	Baik
	Jumlah	25	25	37	56	322	1699	
	Rata-rata	6	6,2	9,2	14	64,5	424,7	Sangat Baik

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa dari lima pernyataan yang diajukan, 4 pernyataan diantaranya masuk dalam rentang skala 420-500. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pernyataan dalam dimensi *reliability* masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan hanya ada satu pernyataan yang masuk dalam kategori baik, yaitu pernyataan yang berbunyi “Staf rumah sakit datang tepat waktu”.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi sebagai salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Kota Jambi dalam memberikan informasi kepada pasien dan keluarga pasien sesuai dengan kenyataan. Pengurusan administrasi di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi juga mudah, pasien akan mendapatkan penanganan medis terlebih dahulu, kemudian pihak rumah sakit akan memberitahukan kepada pihak keluarga pasien mengenai biaya yang harus ditanggung oleh pasien. Pengurusan administrasi juga mudah dilakukan, karena Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi telah menerapkan sistem administrasi terpadu satu pintu. Pasien mudah menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit, keluhan dapat disampaikan langsung kepada perawat, dokter, ataupun staf rumah sakit. Selain itu, pasien juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan

keluhan secara tertulis dalam kota saran yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit. Kota saran diletakan di dekat ruang informasi.

Secara umum, staf rumah sakit datang tepat waktu, tetapi kadang kala ada staf yang tidak datang tepat waktu, atau berada di tempatnya bekerja, kejadian ini biasanya terjadi beberapa menit setelah jam istirahat. Sehingga kadang kala, pasien atau keluarga pasien harus menunggu beberapa saat. Rumah sakit dilengkapi dengan peralatan kesehatan yang lengkap dan modern, khususnya peralatan yang digunakan dalam proses pemeriksaan, sehingga hasil pemeriksaan yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat dipercaya.

3. Deskripsi Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan jasa kesehatan dalam merespon kebutuhan yang diperlukan oleh pasien. Daya tanggap tersebut ditunjukkan dengan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* atau daya tanggap selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.8
Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
13	Staf cepat dalam menanggapi keluhan pasien	4	12	10	15	59	413	Baik
14	Staf memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat	5	5	7	21	62	430	Sangat Baik
15	Staf sigap dalam	5	8	13	23	51	407	Baik

	menangani pasien							
16	Dokter memberikan waktu konsultasi yang cukup kepada pasien	3	3	10	14	70	445	Sangat Baik
17	Dokter merespon masalah pasien dengan memberikan solusi	5	8	11	15	61	419	Baik
Jumlah		22	36	51	88	303	2114	
Rata-rata		4,4	7,2	10,2	17,6	60,6	422,8	Sangat Baik

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa dari lima pernyataan yang diajukan, 3 pernyataan diantaranya masuk dalam rentang skala 420 – 500. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pernyataan dalam dimensi *responsiveness* atau daya tanggap masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan dua pernyataan yang masuk dalam kategori sangat baik, yaitu pernyataan yang berbunyi “Dokter memberikan waktu konsultasi yang cukup kepada pasien” dan pernyataan yang berbunyi “Staf memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat”.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa dokter telah meluangkan waktu yang cukup kepada pasien untuk berkonsultasi. Selain itu staf memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memberikan pelayanan secara tepat. Pelayanan yang tepat menyebabkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori sangat baik. Namun demikian, untuk kecepatan staf rumah sakit dalam menanggapi keluhan pasien masih perlu ditingkatkan lagi sehingga menjadi sangat baik. Kesigapan staf dalam menangani pasien juga masih masuk dalam kategori baik sehingga masih bisa ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik. Dokter Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi

juga sebenarnya telah memberikan respon yang baik terhadap masalah pasien dengan memberikan solusi yang sesuai dengan keluhan yang dialami oleh pasien. Namun demikian, pada beberapa kondisi masih juga terdapat dokter yang tidak memberikan solusi dengan baik atas keluhan penyakit yang dialami pasien. Sehingga kualitas pelayanan pada indikator ini masih perlu ditingkatkan lagi menjadi kategori sangat baik.

4. Deskripsi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Assurance

Dimensi Assurance atau jaminan adalah jaminan atas pelayanan rumah sakit yang bebas dari kesalahan. Dimensi ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi assurance atau jaminan selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.9
Kualitas Pelayanan pada Dimensi Assurance

No	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
18	Rumah sakit menjamin memberikan pelayanan yang baik	2	3	19	16	60	429	Sangat Baik
19	Rumah sakit bertanggungjawab jika ada kesalahan dalam penanganan medis yang dilakukan oleh dokter maupun perawat	2	5	11	15	67	440	Sangat Baik
20	Dokter dan perawat jujur dalam menyampaikan informasi kepada pasien	4	8	8	20	60	424	Sangat Baik
21	Pihak keamanan rumah sakit melakukan patroli	1	5	8	18	68	447	Sangat Baik

	untuk mengecek kondisi keamanan rumah sakit							
22	Rumah sakit memberikan jaminan kepuasan terhadap pelayanan pasien	3	7	10	23	57	424	Sangat Baik
Jumlah		12	28	56	92	312	2164	
Rata-rata		2,4	5,6	11,2	18,4	62,4	432,8	Sangat Baik

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa dari lima pernyataan yang diajukan, dan semua pernyataan masuk dalam rentang skala 420-500. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua pernyataan dalam dimensi *assurance* atau jaminan masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi sangat memperhatikan adanya jaminan bagi pasien yang mendapatkan perawatan di rumah sakit tersebut. Jaminan dalam pelayanan rumah sakit memang sangat penting bagi pasien, karena dalam layanan kesehatan berkaitan langsung dengan nyawa manusia, sehingga kesalahan sedikit saja bisa berakibat fatal pada nyawa atau kesehatan pasien.

Jaminan yang diberikan oleh rumah sakit adalah rumah sakit menjamin memberikan pelayanan yang baik. Selain itu rumah sakit juga bertanggungjawab jika ada kesalahan dalam penanganan medis yang dilakukan oleh dokter maupun perawat. Dokter dan perawat yang bekerja di rumah sakit tersebut juga harus menjunjung tinggi nilai kejujuran, sehingga informasi yang diberikan oleh dokter dan perawat merupakan informasi yang sesuai dengan kenyataannya, tidak ada hal-hal yang ditutup-tutupi. Rumah sakit juga memberikan jaminan keamanan dengan menggiatkan patroli oleh

pihak keamanan rumah sakit dengan cara mengecek kondisi keamanan rumah sakit. Adanya jaminan keamanan akan membuat pasien dan keluarga pasien menjadi lebih tenang dari gangguan pihak-pihak yang ingin melakukan tindak kejahatan, seperti pencurian terhadap barang-barang yang dibawa oleh pasien atau keluarga pasien. Hal yang paling penting adalah adanya jaminan dari rumah sakit untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan pasien. Jaminan tersebut diberikan dengan melakukan pelayanan dengan sistem pelayanan prima, yang terukur, terstruktur, dan tidak berbelit-belit.

5. Deskripsi Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Emphaty*

Dimensi *emphaty* atau kepedulian adalah kemampuan perusahaan layanan jasa untuk memberikan rasa peduli kepada kondisi pasien. Kepedulian Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi ditunjukkan dengan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pada pelanggan. Hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.10
Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Emphaty*

No	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
23	Staf ramah dalam melayani pasien	7	9	7	16	61	415	Baik
24	Rumah sakit memberikan perhatian kepada pasien dengan mendahulukan kepentingan pasien daripada kelengkapan administrasi	2	4	13	19	62	435	Sangat Baik

25	Staf peduli dengan mendengarkan masalah pasien	4	7	17	16	56	413	Baik
26	Staf rumah sakit paham dengan kebutuhan pasien rawat jalan	5	5	8	17	65	432	Sangat Baik
27	Staf rumah sakit bersedia untuk mendengarkan saran dari pasien	3	1	8	22	66	447	Sangat Baik
Jumlah		21	26	53	90	310	2142	
Rata-rata		4,2	5,2	10,6	18,0	62,0	428,4	Sangat Baik

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa dari lima pernyataan yang diajukan, 3 pernyataan diantaranya masuk dalam rentang skala 420-500. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pernyataan dalam dimensi *emphaty* masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan hanya ada dua pernyataan yang masuk dalam kategori baik, yaitu pernyataan yang berbunyi “Staf ramah dalam melayani pasien” dan pernyataan “Staf peduli dengan mendengarkan masalah pasien”

Penjelasan di atas merupakan bukti bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi sebagai salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Kota Jambi memiliki staf ramah dalam melayani pasien, rumah sakit juga memberikan perhatian kepada pasien dengan mendahulukan kepentingan pasien daripada kelengkapan administrasi. Artinya, pasien yang masuk ruangan gawat darurat akan segera ditangani oleh dokter dan perawat, dan mengesampingkan masalah administrasi. Hal ini berbeda dengan beberapa rumah sakit swasta lainnya,

yang lebih mengutamakan masalah administrasi dibandingkan dengan keselamatan pasien.

Staf rumah sakit juga peduli dengan mendengarkan masalah pasien. Staf dengan sabar mendengarkan dan mencatat keluhan-keluhan pasien. Staf rumah sakit juga benar-benar memahami apa-apa yang dibutuhkan oleh pasien rawat jalan, seperti informasi tentang pemeriksaan ulang, informasi tentang tindakan-tindakan medis mandiri yang dapat dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien ketika berada di rumah. Staf rumah sakit juga bersedia untuk mendengarkan saran dari pasien. Saran yang diberikan secara langsung atau tidak langsung melalui kotak saran akan diterima dan menjadi perhatian yang serius bagi rumah sakit, karena informasi keluhan pasien akan sangat membantu pihak rumah sakit melakukan koreksi dan perbaikan atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Data hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan sebagaimana telah dijabarkan pada bagian atas, selanjutnya dapat diringkas dan ditampilkan dalam bentuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan berikut ini.

Tabel 4.11
Rekap Data Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
Dimensi <i>Tangible</i>								
1.	Ruang pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi tertata dengan rapi	0	4	14	14	68	446	Sangat Baik
2.	Ruang rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi terasa nyaman karena dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC)	3	4	8	22	63	438	Sangat Baik
3.	Toilet di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi bersih dengan air	3	7	12	19	59	424	Sangat Baik

	yang jernih							
4.	Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi dilengkapi dengan fasilitas perawatan yang lengkap	2	9	6	23	60	430	Sangat Baik
5.	Penampilan dokter di rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan	3	4	7	17	69	445	Sangat Baik
6.	Penampilan perawat dengan seragam khas rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan	3	6	14	15	62	427	Sangat Baik
7.	Penampilan petugas rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan	5	10	10	14	61	416	Baik
8.	Rumah sakit dilengkapi dengan peralatan kesehatan yang lengkap	1	4	15	16	64	438	Sangat Baik
Jumlah		20	48	86	140	506	3464	
Rata-rata		2,5	6	10,7	17,5	63,2	433	Sangat Baik
Dimensi Reliability								
9.	Informasi yang diberikan pihak rumah sakit sesuai dengan kenyataan	4	4	9	15	68	439	Sangat Baik
10.	Pengurusan administrasi mudah	6	5	8	16	65	429	Sangat Baik
11.	Pasien mudah menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit	6	6	9	9	70	431	Sangat Baik
12.	Staf rumah sakit datang tepat waktu	8	10	11	16	55	400	Baik
Jumlah		24	29	37	56	322	1699	
Rata-rata		6	6,2	9,2	14	64,5	424,7	Sangat Baik
Dimensi Responsiveness								
13.	Staf cepat dalam menanggapi keluhan pasien	4	12	10	15	59	413	Baik
14.	Staf memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat	5	5	7	21	62	430	Sangat Baik
15.	Staf sigap dalam menangani pasien	5	8	13	23	51	407	Baik
16.	Dokter memberikan waktu konsultasi yang cukup kepada pasien	3	3	10	14	70	445	Sangat Baik
17.	Dokter merespon masalah pasien dengan memberikan solusi	5	8	11	15	61	419	Baik
Jumlah		22	36	51	88	303	2114	
Rata-rata		4,4	7,2	10,2	17,6	60,6	422,8	Baik
Dimensi Assurance								
18.	Rumah sakit menjamin memberikan pelayanan yang baik	2	3	19	16	60	429	Sangat Baik

19	Rumah sakit bertanggungjawab jika ada kesalahan dalam penanganan medis yang dilakukan oleh dokter maupun perawat	2	5	11	15	67	440	Sangat Baik
20	Dokter dan perawat jujur dalam menyampaikan informasi kepada pasien	4	8	8	20	60	424	Sangat Baik
21	Pihak keamanan rumah sakit melakukan patroli untuk mengecek kondisi keamanan rumah sakit	1	5	8	18	68	447	Sangat Baik
22	Rumah sakit memberikan jaminan kepuasan terhadap pelayanan pasien	3	7	10	23	57	424	Sangat Baik
Jumlah		12	28	56	92	312	2164	
Rata-rata		2,4	5,6	11,2	18,4	62,4	432,8	Sangat Baik
Dimensi <i>Emphaty</i>								
23	Staf ramah dalam melayani pasien	7	9	7	16	61	415	Baik
24	Rumah sakit memberikan perhatian kepada pasien dengan mendahulukan kepentingan pasien daripada kelengkapan administrasi	2	4	13	19	62	435	Sangat Baik
25	Staf peduli dengan mendengarkan masalah pasien	4	7	17	16	56	413	Baik
26	Staf rumah sakit paham dengan kebutuhan pasien rawat jalan	5	5	8	17	65	432	Sangat Baik
27	Staf rumah sakit bersedia untuk mendengarkan saran dari pasien	3	1	8	22	66	447	Sangat Baik
Jumlah		21	26	53	90	310	2142	
Rata-rata		4,2	5,2	10,6	18,0	62,0	428,4	Sangat Baik
Rata-rata Variabel						429	Sangat Baik	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan yang telah disajikan dalam tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa skor tertinggi diperoleh dari hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi *Tengibles* (Bukti Langsung) dengan rata-rata skor sebesar 433 atau kategori sangat baik. Sedangkan untuk skor terendah adalah pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan

rata-rata skor sebesar 422.8 atau masuk dalam kategori baik. Data yang disajikan dalam tabel diatas juga menunjukkan bahwa, empat dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori sangat baik, sedangkan satu dimensi masuk dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori sangat baik.

4.1.2.2 Deskripsi Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien

Variabel penelitian *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien ini diukur dengan menggunakan empat indikator, yaitu kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan atas pelayanan jasa yang diberikan, dan kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk didalamnya adalah hubungan antarmanusia. Berikut ini adalah penjabaran dari hasil penelitian tersebut.

1. Deskripsi Kepuasan Pasien terhadap Akses Layanan Kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan yang berkaitan dengan pertama, sejauhmana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kedua, kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa maupun keadaan gawat darurat. Ketiga, sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan. Berdasarkan pada tiga hal tersebut, maka hasil

pengukuran kepuasan pasien pada indikator akses layanan kesehatan selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.12
Kepuasan Pasien terhadap Akses Layanan Kesehatan

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
28	Ketersediaan layanan kesehatan pada waktu dan tempat yang dibutuhkan	3	7	12	25	53	418	Puas
29	Kemudahan memperoleh layanan kesehatan	2	5	11	28	54	427	Sangat Puas
30	Sistem layanan kesehatan yang diterapkan	2	8	11	23	56	423	Puas
Jumlah		7	20	34	76	163	1268	
Rata-rata		2,3	6,7	11,3	25,3	54,3	422,7	Puas

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa dari tiga pernyataan yang diajukan, satu pernyataan diantaranya masuk dalam rentang skala 420-500, atau kategori sangat puas. Sedangkan dua pernyataan lainnya masuk dalam rentang skala 340 - 419,5, atau kategori puas. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebagian besar kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan masuk dalam kategori puas. Sedangkan satu pernyataan lainnya masuk dalam kategori sangat puas, yaitu pernyataan yang berbunyi “Kemudahan memperoleh layanan kesehatan”

Penjelasan di atas menandakan bahwa pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi sangat puas karena rumah sakit tersebut memberikan kemudahan bagi pasien untuk memperoleh layanan kesehatan. Hal tersebut tidak lepas dari misi rumah sakit yang lebih mengutamakan

keselamatan pasien dibandingkan dengan urusan bisnis. Rumah sakit juga memberikan perhatian kepada pasien dengan mendahulukan kepentingan pasien daripada kelengkapan administrasi. Artinya, pasien yang masuk ruangan gawat darurat akan segera ditangani oleh dokter dan perawat, dan mengesampingkan masalah administrasi. Hal ini berbeda dengan beberapa rumah sakit swasta lainnya, yang lebih mengutamakan masalah administrasi dibandingkan dengan keselamatan pasien.

2. Deskripsi Kepuasan Pasien terhadap Mutu Layanan Kesehatan

Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan dinyatakan oleh sikap terhadap kualitas pelayanan teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien. Keluhan dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.13
Kepuasan Pasien terhadap Mutu Layanan Kesehatan

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
31	Kualitas pelayanan dokter dan perawat	4	5	15	29	47	410	Puas
32	Perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan	3	9	14	25	49	408	Puas
Jumlah		7	14	29	54	96	818	
Rata-rata		3,5	7.0	14.5	27.0	48.0	409	Puas

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa dari dua pernyataan yang diajukan semuanya masuk dalam rentang skala 340 – 419,5. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua

pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan masuk dalam kategori puas.

Data di atas menunjukkan bahwa pasien puas dengan kualitas pelayanan dokter dan perawat rumah sakit Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. Artinya, dokter dan perawat yang bekerja di rumah sakit Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi memiliki kemampuan yang baik dalam menangani masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Pasien merasa puas dengan perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan. Artinya, pasien mengalami perubahan yang positif (kesehatan semakin membaik) setelah melakukan proses pengobatan di rumah sakit Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

3. Deskripsi Kepuasan Pasien atas Pelayanan Jasa yang Diberikan

Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas dan atau rumah sakit menurut penilaian pasien. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis, dan sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan atau rencana pengobatan. Hasil pengukuran kepuasan pasien atas pelayanan jasa yang diberikan selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.14
Kepuasan Pasien atas Pelayanan Jasa yang Diberikan

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
33	Ketersediaan layanan rumah sakit	0	12	18	19	51	409	Puas
34	Perhatian dan kepedualian dokter dan perawat	1	6	16	27	50	419	Puas
35	Kepercayaan kepada dokter	2	6	11	21	60	431	Sangat Puas
36	Pengertian tentang kondisi atau diagnosis	3	6	14	24	53	418	Puas
37	Pemahaman terhadap nasihat dokter	1	7	10	28	54	427	Sangat Puas
Jumlah		7	37	69	119	268	2104	
Rata-rata		1,4	7,4	13,8	23,8	53,6	420,8	Puas

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa dari lima pernyataan yang diajukan, 3 pernyataan diantaranya masuk dalam rentang skala 340 - 419,5. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pernyataan dalam pengukuran kepuasan pasien atas pelayanan jasa yang diberikan masuk dalam kategori puas. Sedangkan hanya ada dua pernyataan yang masuk dalam kategori sangat puas, yaitu pernyataan yang berbunyi “Kepercayaan kepada dokter” dan pernyataan “Pemahaman terhadap nasihat dokter”.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa, pasien merasa sangat puas karena pasien percaya kepada kemampuan dokter dalam menangani penyakit yang diderita pasien. Pasien juga merasa sangat puas dengan nasihat dokter karena penjelasan dokter mudah dipahami oleh pasien. Namun demikian, pasien hanya merasa puas dengan ketersediaan layanan rumah sakit. Hal tersebut diduga berkaitan dengan tidak tersedianya beberapa jenis layanan kesehatan, baik ketersediaan alat, bahan, obat, maupun dokter

ahli atau spesialis yang diperlukan untuk menangani pasien. Pasien juga hanya merasa puas dengan perhatian dan kepedulian dokter dan perawat, dan pasien merasa puas dengan penjelasan mengenai pengertian tentang kondisi atau diagnosis penyakit yang dialami oleh pasien. Hal tersebut diduga berkaitan dengan penggunaan beberapa istilah medik yang tidak mudah dipahami secara langsung oleh pasien.

4. Deskripsi Kepuasan Pasien terhadap Proses Layanan Kesehatan, Termasuk Hubungan Antarmanusia

Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah, dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan. Hasil pengukuran Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan selengkapny dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.15
Kepuasan Pasien terhadap Proses Layanan Kesehatan, Termasuk Hubungan Antarmanusia

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
38	Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan	6	9	14	23	48	398	Puas
39	Sistem perjanjian yang diterapkan	2	8	15	24	51	414	Puas
40	Keuntungan dari layanan kesehatan yang ditawarkan	0	9	12	17	62	432	Sangat Puas
Jumlah		8	26	41	64	161	1244	
Rata-rata		2,7	8,7	13,7	21,3	53,7	414,7	Puas

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa dari tiga pernyataan yang diajukan, 2 pernyataan diantaranya masuk dalam rentang skala 340 - 419,5. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebagian besar kepuasan pasien terhadap proses layanan kesehatan masuk dalam kategori puas. Sedangkan satu pernyataan masuk dalam kategori sangat puas, yaitu pernyataan yang berbunyi “keuntungan dari layanan kesehatan yang ditawarkan”

Penjelasan di atas merupakan bukti bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi sebagai salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Kota Jambi memiliki fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien. Sistem perjanjian yang diterapkan juga dapat memuaskan pasien. Sistem perjanjian yang diterapkan berkaitan dengan perjanjian resiko atas penanganan operasi, dan sistem perjanjian penyelesaian administrasi atas tanggungan beban biaya layanan kesehatan pasien.

Pasien sangat puas dengan keuntungan dari layanan kesehatan yang ditawarkan. Pasien merasa memperoleh keuntungan yang sesuai dengan biaya yang dibayarkan. Keuntungan yang membuat pasien sangat puas adalah masalah kesehatan pasien dapat diatasi (pasien sembuh) setelah berobat ke Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

Data hasil pengukuran variabel kepuasan pasien sebagaimana telah dijabarkan pada bagian atas, selanjutnya dapat diringkas dan ditampilkan dalam bentuk masing-masing masing-masing indikator kepuasan pasien berikut ini.

Tabel 4.16
Rekap Data Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
Akses Layanan Kesehatan								
28	Ketersediaan layanan kesehatan pada waktu dan tempat yang dibutuhkan	3	7	12	25	53	418	Puas
29	Kemudahan memperoleh layanan kesehatan	2	5	11	28	54	427	Sangat Puas
30	Sistem layanan kesehatan yang diterapkan	2	8	11	23	56	423	Puas
Jumlah		7	20	34	76	163	1268	
Rata-rata		2,3	6,7	11,3	25,3	54,3	422,7	Puas
Mutu Layanan Kesehatan								
31	Kualitas pelayanan dokter dan perawat	4	5	15	29	47	410	Puas
32	Perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan	3	9	14	25	49	408	Puas
Jumlah		7	14	29	54	96	818	
Rata-rata		3.5	7.0	14.5	27.0	48.0	409	Puas
Pelayanan Jasa yang Diberikan								
33	Ketersediaan layanan rumah sakit	0	12	18	19	51	409	Puas
34	Perhatian dan kepedulian dokter dan perawat	1	6	16	27	50	419	Puas
35	Kepercayaan kepada dokter	2	6	11	21	60	431	Sangat Puas
36	Pengertian tentang kondisi atau diagnosis	3	6	14	24	53	418	Puas
37	Pemahaman terhadap nasihat dokter	1	7	10	28	54	427	Sangat Puas
Jumlah		7	37	69	119	268	2104	
Rata-rata		1,4	7,4	13,8	23,8	53,6	420,8	Puas
Proses Layanan Kesehatan								
38	Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan	6	9	14	23	48	398	Puas
39	Sistem perjanjian yang diterapkan	2	8	15	24	51	414	Puas
40	Keuntungan dari layanan kesehatan yang ditawarkan	0	9	12	17	62	432	Sangat Puas
Jumlah		8	26	41	64	161	1244	
Rata-rata		2,7	8,7	13,7	21,3	53,7	414,7	Puas
Rata-rata Variabel							418	Puas

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan data hasil pengukuran variabel kepuasan pasien yang telah disajikan dalam tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa skor tertinggi diperoleh dari hasil pengukuran kepuasan pasien pada indikator akses layanan kesehatan dengan rata-rata skor sebesar 422.7 atau kategori puas. Sedangkan untuk skor terendah adalah pada indikator mutu layanan kesehatan dengan rata-rata skor sebesar 409 atau masuk dalam kategori puas. Data yang disajikan dalam tabel diatas juga menunjukkan bahwa, empat indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori puas. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa secara umum kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori puas.

4.2 Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi

4.2.1 Analisis Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu satu variabel bebas kualitas pelayanan, dan satu variabel terikat kepuasan pasien. Berikut ini adalah hasil uji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut.

Tabel 4.17
Analisis Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,218	,249		-,878	,382
KUALITAS PELAYANAN	1,084	,077	,817	14,043	,000

a. Dependent Variabel: KEPUASAN PASIEN

Berdasarkan hasil pengujian regresi diatas diketahui dapat dibentuk sebuah persamaan sebagai berikut :

$$Y = -0,218 + 1,084X$$

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta regresi dengan sebesar -0,218. Jika diasumsikan variabel independen tidak ada, maka nilai dari variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,218.
2. Variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 1,084. Hal ini berarti setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,084 point. Dengan demikian semakin besar kualitas pelayanan maka akan menyebabkan semakin tinggi kepuasan pasien.

4.2.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t. Berikut ini adalah hasil uji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut.

Tabel 4.18
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,218	,249		-,878	,382
	KUALITAS PELAYANAN	1,084	,077	,817	14,043	,000

a. Dependent Variabel: KEPUASAN PASIEN

Berdasarkan Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.000. Hasil perhitungan tersebut ternyata lebih kecil dibandingkan

dengan nilai signifikansi yang diharapkan sebesar 0.05. Demikian juga nilai t hitung sebesar 14,043 ternyata lebih besar dari nilai t tabel pada taraf signifikansi 5%, yaitu sebesar 1,98422. Dengan demikian hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

4.2.3 Koefisien Determinasi

Hasil analisis korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.19
Hasil Uji Hubungan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.668	.665	.18600

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variabel: KEPUASAN PASIEN

Dapat dilihat nilai R^2 pada tabel 4.19 yaitu sebesar 0,668. Artinya Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 66,8% sedang 33,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti, misalnya harga, promosi, dan jenis keluhan penyakit.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan data hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan yang telah disajikan dalam Tabel 4.11, maka dapat diketahui bahwa skor tertinggi diperoleh dari hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

dengan rata-rata skor sebesar 433 atau kategori sangat baik. Sedangkan untuk skor terendah adalah pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan rata-rata skor sebesar 422,8 atau masuk dalam kategori baik. Data yang disajikan dalam Tabel 4.11 juga menunjukkan bahwa, empat dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori sangat baik, sedangkan satu dimensi masuk dalam kategori baik. Rata-rata hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi sebesar 429 dengan kategori sangat baik. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori sangat baik.

Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi sebagai bagian dari industri kesehatan, khususnya sub sektor pelayanan kesehatan, dimensi *assurance* atau jaminan menjadi prioritas utama. Hal tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa produk jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit adalah produk-produk layanan yang berkaitan dengan keselamatan hidup seseorang. Dengan demikian, rumah sakit dalam memberikan pelayanan harus dapat menjamin bahwa pelayanan rumah sakit yang bebas dari kesalahan. Untuk itu, rumah sakit harus memiliki tenaga medis dengan pengetahuan yang baik, kemampuan menangani pasien dengan baik, ramah dan sopan, dan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki skor rata-rata terendah,

yaitu sebesar 422,8 dan masuk dalam kategori baik. Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan jasa kesehatan dalam merespon kebutuhan yang diperlukan oleh pasien. Sesuai dengan hasil tersebut, maka Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi harus dapat meningkatkan daya tanggap dari para staf (karyawan) untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan yang lebih tanggap.

Berdasarkan data hasil pengukuran variabel kepuasan pasien yang telah disajikan dalam tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa skor tertinggi diperoleh dari hasil pengukuran kepuasan pasien pada indikator akses layanan kesehatan dengan rata-rata skor sebesar 422,7 atau kategori puas. Sedangkan untuk skor terendah adalah pada indikator mutu layanan kesehatan dengan rata-rata skor sebesar 409 atau masuk dalam kategori puas. Data yang disajikan dalam tabel di atas juga menunjukkan bahwa, empat indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori puas. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa secara umum kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori puas.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Kotler dalam Chandrianto (2020) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya, dimana jika kinerja juga gagal dalam memenuhi harapan pelanggan akan merasa tidak puas dan jika kinerja sesuai dengan pemenuhan harapan konsumen, pelanggan akan puas. Menurut Zeithaml,

et al. dalam Mu'ah (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen selain faktor kualitas produk, faktor harga, faktor situasi, personal, adapun faktor lain yang tidak kalah penting ialah kualitas pelayanan.

Konsumen yang merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan tentunya konsumen sudah membandingkan harapan dengan kinerja nyata yang sesuai didapat oleh konsumen. Konsumen yang merasa benar-benar puas, mereka bisa mengkonsumsi ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan di perusahaan yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek yang penting dalam mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, dalam Chandrianto, 2020).

Berdasarkan Tabel 4.17 maka dapat dipahami bahwa konstanta regresi dengan sebesar $-0,218$. Jika diasumsikan variabel independen tidak ada, maka nilai dari variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar $0,218$. Variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar $1,084$. Hal ini berarti setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar $1,084$ point. Dengan demikian semakin besar kualitas pelayanan maka akan menyebabkan semakin tinggi kepuasan pasien.

Sesuai dengan hasil perhitungan, dapat diketahui bahwa pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $66,8\%$ sedangkan $33,2\%$ sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti

dalam penelitian ini. Menurut Chandrianto (2020) selain kualitas pelayanan, beberapa faktor bauran pemasaran yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), lokasi (*place*), orang/SDM (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*).

Chandrianto (2020) menyebutkan bahwa produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi, yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Setiap perusahaan dalam meningkatkan volume penjualannya dan pasar sasaran, perlu melakukan usaha penyempurnaan produk, sehingga dapat memberikan daya tarik, keunikan, daya guna, dan tingkat kepuasan yang lebih kepada konsumen.

Harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang dinyatakan dengan uang. Harga merupakan satu-satunya dari unsur bauran pemasaran (*marketing mix*) yang menghasilkan pendapatan sementara unsur-unsur lainnya menimbulkan biaya. Harga adalah jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk barang/jasa. Harga adalah biaya yang dikeluarkan oleh konsumen untuk memperoleh suatu produk dengan mempertimbangkan manfaat dari produk tersebut. Harga seringkali dijadikan indikator terhadap kualitas suatu produk, oleh karena itu harga disebut bersifat *visible* (tampak jelas).

Suatu perusahaan dapat memilih sarana yang dianggap sesuai untuk mempromosikan barang/jasa dengan memperhatikan faktor indentifikasi terhadap audiensi sasaran, menentukan tujuan promosi, dan pengembangan pesan yang disampaikan. Kegiatan promosi bukan saja berfungsi sebagai alat komunikasi

antara perusahaan dengan konsumen, melainkan juga untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi ke tujuan. Dalam pemilihan lokasi dapat dipertimbangkan beberapa hal penting, yaitu akses, misalnya kemudahan lokasi yang mudah dijangkau oleh transportasi umum. Visibilitas, yaitu lokasi dapat dilihat jelas dalam jarak pandang normal. Lalu lintas (*traffic*), menyangkut dua pertimbangan utama yaitu banyaknya orang yang berlalu lalang sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan kepadatan atau kemacetan yang menjadi hambatan untuk mencapai lokasi tersebut. Tempat parkir yang luas dan nyaman. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari. Lingkungan, yaitu daerah yang mendukung usaha. Kompetisi, yaitu lokasi pesaing.

People (orang) adalah semua pelaku yang memainkan peranan penting dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi konsumen (pasien). Elemen dari orang adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain. Semua sikap dan tindakan konsumen, cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penyampaian jasa. Untuk mencapai keberhasilan suatu usaha maka dibutuhkan karyawan atau sumber daya manusia yang handal dan terampil dalam bidangnya masing-masing. Orang atau pelayanan atau *customer service* bertujuan memfasilitasi para pasien saat mereka menggunakan layanan kesehatan, seperti keramahan dan kesopanan karyawan,

kemudahan dan kecepatan proses perawatan dan kepedulian karyawan terhadap pelanggan.

Bukti fisik adalah lingkungan fisik tempat jasa yang diciptakan untuk langsung berinteraksi dengan konsumen. Ada dua jenis atribut fisik, yaitu bukti penting, merupakan keputusan yang dibuat oleh pemberi jasa mengenai desain dan tata letak (*layout*) dari gedung, ruang, dan lain-lain. Bukti pendukung, merupakan nilai tambah yang apabila berdiri sendiri maka tidak akan berarti apa-apa. Dengan demikian, hanya berfungsi sebagai pelengkap saja. Sekalipun peranannya sangat penting dalam proses produksi jasa.

Bukti fisik (*physical evidence*) adalah suatu hal yang secara turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang di tawarkan. Unsur-unsur yang termasuk didalam saran fisik antara lain lingkungan fisik meliputi atribut fisik, desain dan penataan produk. Bukti fisik merupakan wujud nyata yang ditawarkan kepada konsumen ataupun calon konsumen. Sebenarnya tidak ada atribut fisik untuk layanan, sehingga konsumen cenderung mengandalkan isyarat material. Ada banyak contoh indikator bukti fisik, yaitu *uniforms* (seragam), *the building itself* (bangunan itu sendiri ,seperti kantor bergengsi atau markas indah), dan *mailboxes and many others* (kotak surat dan banyak lainnya).

Proses adalah semua *procedure actual*, mekanisme, dan aliran aktifitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Proses yang baik akan berdampak pada suksesnya pemasaran. Seluruh aktifitas kerja adalah proses, proses melibatkan prosedur-prosedur, tugas-tugas, mekanisme-mekanisme, aktifitas-

aktifitas dan rutinitas-rutinitas dengan apa produk (barang atau jasa) disalurkan ke pelanggan.

Proses juga merupakan bagaimana cara perusahaan melayani permintaan tiap konsumennya. Mulai dari konsumen tersebut memesan (*order*) hingga akhirnya mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan. Beberapa perusahaan tertentu biasanya memiliki cara yang unik atau khusus dalam melayani konsumennya. Indikator dari proses sesuai dengan pernyataan di atas adalah cara perusahaan melayani konsumen saat proses pembayaran, dan jika terjadi klaim misalnya terdapat produk yang rusak.

Berdasarkan Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.000. Hasil perhitungan tersebut ternyata lebih kecil dibandingkan dengan nilai signifikansi yang diharapkan, yaitu sebesar 0.05. Demikian juga nilai t hitung sebesar 14,043 ternyata lebih besar dari nilai t tabel pada taraf signifikansi alfa 5%, yaitu sebesar 2,704. Dengan demikian hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian mengenai kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh Iswayanti (2018) yang menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian. Dimana terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan meliputi adanya pelayanan yang sangat cepat, pelayanan dari pegawai sangat ramah dan fasilitas yang baik dapat mempengaruhi

konsumen dan memutuskan untuk melakukan pembelian dan secara signifikan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga dengan peneliti Desanto (2018) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan langsung dengan konsumen yang ingin datang kembali. Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang kuat dengan intensi hunian dari konsumen.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis data dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran variabel kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi mendapat rata-rata skor sebesar 429 dengan kategori sangat baik. Sedangkan hasil pengukuran variabel kepuasan pasien memperoleh skor rata-rata sebesar 418 dengan keterangan puas.
2. Berdasarkan dari hasil uji koefisien korelasi sebesar 0,817 artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien. Koefisien determinasi terlihat bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebesar 66,8 % sisanya 33,2 % dipengaruhi variabel lain. Berdasarkan hasil uji t diketahui memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($14,043 > 1,98422$), atau $sig > \alpha$ ($0,000 < 0,05$) dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

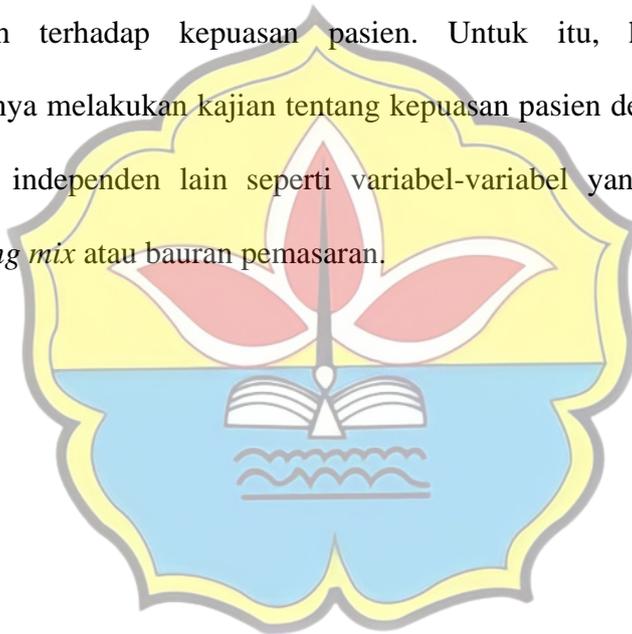
5.2 Saran

Maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi berdasarkan hasil pengukuran kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness*

(daya tanggap) memperoleh skor terendah dengan rata-rata sebesar 422.8. Sedangkan hasil pengukuran variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa indikator mutu layanan kesehatan memperoleh skor terendah dengan rata-rata sebesar 409.. Dengan demikian diharapkan pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Nisa Kota Jambi menjadikan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan demi meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi peneliti selanjutnya, kualitas pelayanan berpengaruh 66,8% terhadap kepuasan pasien, artinya masih ada 33,2% variabel lain yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk itu, hendaknya peneliti selanjutnya melakukan kajian tentang kepuasan pasien dengan menggunakan variabel independen lain seperti variabel-variabel yang tergabung dalam *marketing mix* atau bauran pemasaran.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Shinta, 2018, *Manajemen Pemasaran*, Malang : UB Press.
- Aprihatiningrum Hidayati, dkk, 2019, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen : Tinjauan Teoritik*, Jakarta : Cipta Media Nusantara.
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Aziz Alimul Hidayat dan Musrifatul Uliyah, 2015, *Kebutuhan Dasar Manusia*, Surabaya : HPB.
- Chandrianto, 2018, *Kepuasan Pelanggan : Suatu Pengantar*, Jakarta : Literasi Nusantara.
- Farid Firmansyah dan Rudy Haryanto, 2019, *Manajemen Kualitas Jasa : Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Pemekasan : Duta Media.
- Inggang Perwangsa Nuralam, 2020, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*, Malang : UB Press.
- Iwan Budhiarta dan Mutaqqin, 2019, *Model HSQ-Metrik untuk Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Rumah Sakit*, Jakarta : Qiara Media.
- Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, 2020, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*, Jakarta : Qiara Media.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. New Jersey: Prentice Hall Internasional.
- Lailatus Sa'adah dan Abdullah Fajrul Munir, 2018, *Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jombang : LPPM.
- Lili Suryati, 2018, *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta : Deepublish.
- Mamik, 2019, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Sidoarjo : Zifataman Publisher.
- Meithiana Indrasari, 2019, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya : Unitomo Press.

- Miguna Astuti dan Agni Rizkita Amanda, 2018, *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Deepublish.
- Mu'ah dan Masram, 2019, *Loyalitas Pelanggan : Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, Sidoarjo : Zifataman Publisher.
- Mu'ah, 2019, *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*, Sidoarjo : Zifataman Publisher.
- Nora Anisa Sinulingga dan Hengki Tamando Sihotang, 2019, *Perilaku Konsumen : Strategi dan Teori*, Jakarta : IOCS Publisher
- Pohan, Imbalo, S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.
- Radna Andi Wibowo, 2017, *Manajemen Pemasaran*, Semarang : Unsema.
- Sudirman, 2020, *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*, Yogyakarta : Leutikaprio.
- Sugiyono, 2017. *Metodologi Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2020, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi
- Ujang Samawan, dkk, 2019, *Riset Pemasaran : Panduan Riset dan Kajian Kepuasan, Perilaku, Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Persepsi Resiko*, Bogor : IPB Press.
- Vincent Gaspersz, 2017, *Ekonomi Manajerial : Pembuatan Keputusan Bisnis*, Jakarta : Gramedia.
- Warnadi dan Aris Triyono, 2019, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Deepublish.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. 2006. *Pemasaran jasa : mengintegrasikan fokus pelanggan di seluruh perusahaan* Singapore: McGraw-hill edisi internasional.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

SURAT PENGANTAR KUESIONER

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian proposal Skripsi yang saya lakukan di jurusan Manajemen Universitas Batanghari Jambi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi”. Maka bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu atau Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan baik. Kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak/Ibu atau Saudara/i saya jamin sepenuhnya.

Atas kesediaan dan kerjasama yang telah diberikan, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,

(Abdul Rahman)
NIM.1700861201393

A. DATA RESPONDEN

1. No Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Umur : < 18 Tahun
 18 – 30 Tahun
 31 – 40 Tahun
 41 – 50 Tahun
 > 50 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : SD
 SMP
 SMA
 Diploma (D1, D2, D3)
 Sarjana (S1)
 Pasca Sarjana (S2, S3)
5. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa
 Aparatur Negara (PNS, ASN, Polisi, TNI)
 Karyawan Swasta
 Wiraswasta
 Ibu rumah tangga
 Lainnya
6. Poliklinik yang dikunjungi : Poliklinik Kebidanan dan Kandungan
 Poliklinik Spesialis Anak
 Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam
 Poliklinik Spesialis Bedah
 Poliklinik Spesialis Mata
 Poliklinik Spesialis THT
 Poliklinik Spesialis Saraf
 Poliklinik Spesialis Paru
 Poliklinik Spesialis Orthopedi
 Poliklinik Spesialis Kulit dan Kelamin
 Poliklinik Spesialis Urologi

- () Poliklinik Spesialis Jantung
- () Poliklinik Bedah Mulut
- () Poliklinik Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi
- () Poliklinik Spesialis Gigi dan Mulut
- () Poliklinik Umum

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Mohon diisi terlebih dahulu semua data diri Anda sesuai keadaan yang sebenarnya tentang identitas responden. Berilah tanda checklist (√) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat anda selama berada di rumah sakit. Pengisian pada komponen setiap variabel, masing-masing mempunyai kriteria sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan :

STB: Sangat Tidak Baik
 TB : Tidak Baik
 CB : Cukup Baik
 B : Baik
 SB : Sangat Baik

Kepuasan Pasien :

STP : Sangat Tidak Puas
 TP : Tidak Puas
 CP : Cukup Puas
 P : Puas
 SP : Sangat Puas

KUESIONER

Diharap untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban

1. Variabel Kualitas pelayanan

NO	Pernyataan	Jawaban				
		STB	TB	CB	B	SB
Tangibles (Fasilitas Fisik)						
1.	Ruang pendaftaran di Rumah Sakit An Nisa tertata dengan rapi					
2.	Ruang rawat jalan di Rumah Sakit An Nisa terasa nyaman karena dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC)					
3.	Toilet di Rumah Sakit An Nisa bersih dengan air yang jernih					
4.	Rumah sakit An Nisa dilengkapi dengan fasilitas perawatan yang lengkap					
5.	Penampilan dokter di rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan					
6.	Penampilan perawat dengan seragam khas rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan					
7.	Penampilan petugas rumah sakit ibu dan anak An Nisa Kota Jambi meyakinkan					
8.	Rumah sakit dilengkapi dengan peralatan					

	kesehatan yang lengkap					
Reliability						
9.	Informasi yang diberikan pihak rumah sakit sesuai dengan kenyataan					
10.	Pengurusan administrasi mudah					
11.	Pasien mudah menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit					
12.	Staf rumah sakit datang tepat waktu					
Responsiveness						
13.	Staf cepat dalam menanggapi keluhan pasien					
14.	Staf memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat					
15.	Staf sigap dalam menangani pasien					
16.	Dokter memberikan waktu konsultasi yang cukup kepada pasien					
17.	Dokter merespon masalah pasien dengan memberikan solusi					
Assurance (Jaminan)						
18.	Rumah sakit memberikan jaminan memberikan pelayanan yang baik					
19.	Rumah sakit bertanggungjawab jika ada kesalahan dalam penanganan medis yang dilakukan oleh dokter maupun perawat					
20.	Dokter dan perawat jujur dalam menyampaikan informasi kepada pasien					
21.	Pihak keamanan rumah sakit melakukan patroli untuk mengecek kondisi keamanan rumah sakit					
22.	Rumah sakit memberikan jaminan kepuasan terhadap pelayanan pasien					
Empathy (Peduli)						
23.	Staf ramah dalam melayani pasien					
24.	Rumah sakit memberikan perhatian kepada pasien dengan mendahulukan kepentingan pasien daripada kelengkapan administrasi					
25.	Staf peduli dengan mendengarkan masalah pasien					
26.	Staf rumah sakit paham dengan kebutuhan pasien rawat jalan					
27.	Staf rumah sakit bersedia untuk mendengarkan saran dari pasien					

2. Variabel Kepuasan Pasien

NO.	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan						
28.	Ketersediaan layanan kesehatan pada waktu dan tempat yang dibutuhkan					
29.	Kemudahan memperoleh layanan kesehatan					
30.	Sistem layanan kesehatan yang diterapkan					
Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan						
31.	Kompetensi dokter dan perawat					
32.	Perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan					
Puas atas pelayanan jasa yang diberikan						

33.	Ketersediaan layanan rumah sakit					
34.	Perhatian dan kepedualian dokter dan perawat					
35.	Kepercayaan kepada dokter					
36.	Pengertian tentang kondisi atau diagnosis					
37.	Pemahaman terhadap nasihat dokter					
Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia						
38.	Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan					
39.	Sistem perjanjian yang diterapkan					
40.	Keuntungan dari layanan kesehatan yang ditawarkan					



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 ^a	,668	,665	,18600

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,823	1	6,823	197,212	,000 ^b
	Residual	3,390	98	,035		
	Total	10,213	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,218	,249		-,878	,382
	KUALITAS PELAYANAN	1,084	,077	,817	14,043	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

Tabel 1. Data Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan

No	Responden	Item Pertanyaan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Resp_1	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3
2	Resp_2	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5
3	Resp_3	2	5	2	4	4	5	4	2	4	4	5	1
4	Resp_4	5	5	2	3	5	5	3	4	5	5	3	3
5	Resp_5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5
6	Resp_6	5	5	3	2	5	5	2	5	3	5	5	5
7	Resp_7	5	3	5	4	5	1	5	4	3	4	2	5
8	Resp_8	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
9	Resp_9	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	1
10	Resp_10	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4
11	Resp_11	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5
12	Resp_12	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
13	Resp_13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4
14	Resp_14	2	5	3	2	4	5	1	3	5	4	5	5
15	Resp_15	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	3	5
16	Resp_16	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
17	Resp_17	3	2	5	3	1	5	4	2	5	2	4	2
18	Resp_18	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
19	Resp_19	3	5	3	4	5	4	5	2	1	5	5	3
20	Resp_20	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2
21	Resp_21	4	5	2	5	5	4	5	3	2	5	5	2
22	Resp_22	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5
23	Resp_23	3	5	5	3	5	3	4	5	5	5	1	5
24	Resp_24	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
25	Resp_25	5	5	5	5	1	1	5	4	5	5	5	4
26	Resp_26	3	1	3	2	5	2	5	3	4	2	5	1
27	Resp_27	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5
28	Resp_28	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
29	Resp_29	3	5	2	5	3	5	3	4	5	3	2	5
30	Resp_30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
31	Resp_31	5	5	4	3	5	3	1	5	5	2	2	3
32	Resp_32	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5
33	Resp_33	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	2
34	Resp_34	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
35	Resp_35	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
36	Resp_36	5	5	5	5	5	5	2	5	2	1	5	4
37	Resp_37	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	1	5
38	Resp_38	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	2
39	Resp_39	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	3	4
40	Resp_40	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
41	Resp_41	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	2
42	Resp_42	4	5	5	4	5	5	2	5	5	1	5	5

43	Resp_43	5	5	5	5	1	5	5	4	5	1	5	5
44	Resp_44	5	2	5	2	2	4	5	5	5	2	5	5
45	Resp_45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	Resp_46	5	4	1	5	2	5	2	2	5	5	3	5
47	Resp_47	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5
48	Resp_48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5
49	Resp_49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
50	Resp_50	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5	1	3
51	Resp_51	2	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4
52	Resp_52	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5
53	Resp_53	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5
54	Resp_54	4	5	5	4	5	4	2	5	4	5	1	2
55	Resp_55	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3
56	Resp_56	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
57	Resp_57	3	5	3	5	5	2	3	3	5	4	5	1
58	Resp_58	5	1	3	4	5	5	3	3	1	5	4	5
59	Resp_59	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	3
60	Resp_60	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
61	Resp_61	4	3	1	4	5	4	5	5	4	5	5	3
62	Resp_62	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	1
63	Resp_63	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
64	Resp_64	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
65	Resp_65	4	5	5	2	5	5	4	4	5	4	3	4
66	Resp_66	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4
67	Resp_67	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
68	Resp_68	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
69	Resp_69	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
70	Resp_70	5	4	5	5	4	5	4	5	2	4	5	1
71	Resp_71	4	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	4
72	Resp_72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	Resp_73	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2
74	Resp_74	5	4	5	5	5	3	2	3	5	4	5	5
75	Resp_75	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
76	Resp_76	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	Resp_77	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	3
78	Resp_78	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
79	Resp_79	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	1
80	Resp_80	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	Resp_81	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
82	Resp_82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	Resp_83	4	5	5	5	5	3	4	5	5	1	5	5
84	Resp_84	5	4	5	1	4	5	5	3	4	4	4	4
85	Resp_85	4	4	1	4	5	5	5	5	2	5	4	5
86	Resp_86	5	5	4	2	5	1	5	5	5	5	5	5
87	Resp_87	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	3
88	Resp_88	4	5	4	5	3	4	2	3	4	5	3	4
89	Resp_89	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
90	Resp_90	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5

91	Resp_91	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	1	2
92	Resp_92	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5
93	Resp_93	5	1	5	2	4	5	1	5	5	5	5	5
94	Resp_94	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	1	4
95	Resp_95	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
96	Resp_96	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	4
97	Resp_97	5	5	5	1	2	5	2	5	5	4	5	5
98	Resp_98	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4
99	Resp_99	5	5	5	5	4	5	1	5	4	5	2	1
100	Resp_100	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5
	Jumlah	446	438	424	430	445	427	416	438	439	429	431	400



Lanjutan Tabel 1. Data Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan

No	Responden	Item Pertanyaan											
		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	Resp_1	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5
2	Resp_2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
3	Resp_3	5	2	4	2	3	4	5	3	5	4	2	4
4	Resp_4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4
5	Resp_5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
6	Resp_6	5	4	4	5	5	3	5	1	5	4	5	4
7	Resp_7	5	5	2	5	5	3	2	5	2	5	2	5
8	Resp_8	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2
9	Resp_9	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	1	4
10	Resp_10	5	4	2	3	5	3	3	4	5	4	4	5
11	Resp_11	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
12	Resp_12	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
13	Resp_13	5	5	4	5	2	5	5	5	1	4	1	5
14	Resp_14	2	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	5
15	Resp_15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
16	Resp_16	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	1
17	Resp_17	4	5	4	5	5	5	5	1	5	3	2	5
18	Resp_18	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5
19	Resp_19	5	5	2	5	3	3	5	5	5	5	5	2
20	Resp_20	3	3	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5
21	Resp_21	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5
22	Resp_22	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
23	Resp_23	5	5	5	5	2	5	1	5	5	1	2	5
24	Resp_24	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
25	Resp_25	1	5	5	3	2	5	5	5	4	5	5	4
26	Resp_26	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5
27	Resp_27	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
28	Resp_28	3	2	5	4	5	3	1	5	5	5	4	5
29	Resp_29	3	1	3	5	5	4	2	5	5	5	5	3
30	Resp_30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	Resp_31	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2
32	Resp_32	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
33	Resp_33	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
34	Resp_34	4	5	3	5	5	3	2	5	3	5	5	3
35	Resp_35	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5
36	Resp_36	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
37	Resp_37	5	5	5	2	1	5	5	1	4	5	2	5
38	Resp_38	3	1	4	5	4	1	5	2	5	2	4	3
39	Resp_39	4	5	5	3	2	3	5	4	5	3	2	5
40	Resp_40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
41	Resp_41	4	2	3	5	2	4	5	5	4	4	1	4
42	Resp_42	4	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	5
43	Resp_43	1	2	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5
44	Resp_44	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4

45	Resp_45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
46	Resp_46	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4
47	Resp_47	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1
48	Resp_48	5	5	1	3	1	5	5	3	5	4	3	3
49	Resp_49	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5
50	Resp_50	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5
51	Resp_51	5	4	1	5	2	2	4	4	3	5	4	5
52	Resp_52	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5
53	Resp_53	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
54	Resp_54	5	1	4	5	5	2	4	3	4	4	5	4
55	Resp_55	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5
56	Resp_56	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	1	5
57	Resp_57	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	4
58	Resp_58	2	4	5	5	4	3	3	1	4	5	1	5
59	Resp_59	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	4	3
60	Resp_60	3	4	1	1	3	5	5	5	4	4	3	5
61	Resp_61	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4
62	Resp_62	5	5	4	5	5	3	3	4	3	5	4	5
63	Resp_63	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	2	5
64	Resp_64	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5
65	Resp_65	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4
66	Resp_66	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5
67	Resp_67	5	4	4	1	1	3	5	2	3	2	5	3
68	Resp_68	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	2	5
69	Resp_69	3	4	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5
70	Resp_70	2	5	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5
71	Resp_71	4	1	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3
72	Resp_72	2	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5
73	Resp_73	1	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
74	Resp_74	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
75	Resp_75	5	5	4	3	2	5	4	2	5	2	4	4
76	Resp_76	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5	3
77	Resp_77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
78	Resp_78	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	3
79	Resp_79	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
80	Resp_80	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
81	Resp_81	2	5	5	4	5	1	5	5	2	4	5	2
82	Resp_82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
83	Resp_83	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5
84	Resp_84	5	5	4	5	4	2	4	2	3	5	5	4
85	Resp_85	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5
86	Resp_86	5	5	5	5	4	5	3	5	5	2	5	5
87	Resp_87	5	4	4	5	1	4	5	4	5	4	4	5
88	Resp_88	2	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4
89	Resp_89	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5
90	Resp_90	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	4	5
91	Resp_91	5	5	2	5	3	4	4	4	5	5	3	5
92	Resp_92	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5

93	Resp_93	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5
94	Resp_94	2	5	2	5	5	5	5	4	5	3	5	5
95	Resp_95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	Resp_96	5	5	4	4	5	5	4	3	5	2	4	5
97	Resp_97	5	3	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3
98	Resp_98	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
99	Resp_99	1	2	3	1	3	4	5	5	5	5	5	5
100	Resp_100	3	4	3	5	3	5	5	5	2	5	5	3
	Jumlah	413	430	407	445	419	429	440	424	447	424	415	435



Lanjutan Tabel 1. Data Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan

No	Responden	Item Pertanyaan			Jumlah
		25	26	27	
1	Resp_1	1	5	5	116
2	Resp_2	5	1	4	121
3	Resp_3	2	4	5	96
4	Resp_4	3	4	5	111
5	Resp_5	5	5	5	126
6	Resp_6	4	5	5	114
7	Resp_7	3	5	5	105
8	Resp_8	4	1	5	118
9	Resp_9	3	3	5	113
10	Resp_10	5	5	5	117
11	Resp_11	5	5	4	122
12	Resp_12	5	5	5	128
13	Resp_13	4	4	5	114
14	Resp_14	4	5	5	108
15	Resp_15	3	5	5	123
16	Resp_16	3	5	5	120
17	Resp_17	3	5	3	98
18	Resp_18	5	5	5	123
19	Resp_19	3	1	4	103
20	Resp_20	4	5	5	119
21	Resp_21	5	5	5	115
22	Resp_22	3	5	5	124
23	Resp_23	5	4	5	109
24	Resp_24	3	5	5	129
25	Resp_25	5	4	4	112
26	Resp_26	1	2	1	93
27	Resp_27	5	5	5	122
28	Resp_28	3	5	5	116
29	Resp_29	5	5	3	104
30	Resp_30	5	5	5	132
31	Resp_31	5	5	5	108
32	Resp_32	5	4	5	125
33	Resp_33	2	5	5	114
34	Resp_34	2	5	4	117
35	Resp_35	5	4	5	122
36	Resp_36	5	5	5	120
37	Resp_37	3	4	2	104
38	Resp_38	5	2	4	100
39	Resp_39	5	5	5	111
40	Resp_40	5	5	5	131
41	Resp_41	5	2	5	108
42	Resp_42	5	5	4	117
43	Resp_43	4	5	5	110
44	Resp_44	5	5	5	115

45	Resp_45	3	5	4	129
46	Resp_46	5	5	5	113
47	Resp_47	5	5	5	120
48	Resp_48	3	3	4	107
49	Resp_49	5	4	5	128
50	Resp_50	5	5	5	114
51	Resp_51	5	5	5	105
52	Resp_52	4	3	5	121
53	Resp_53	5	5	4	124
54	Resp_54	1	5	5	103
55	Resp_55	5	4	4	122
56	Resp_56	3	5	4	118
57	Resp_57	5	4	4	110
58	Resp_58	4	5	4	99
59	Resp_59	5	5	5	119
60	Resp_60	5	4	5	113
61	Resp_61	5	5	4	116
62	Resp_62	5	4	4	110
63	Resp_63	4	3	5	121
64	Resp_64	3	2	5	118
65	Resp_65	5	5	4	114
66	Resp_66	5	5	5	120
67	Resp_67	5	4	3	106
68	Resp_68	5	5	3	118
69	Resp_69	4	5	5	121
70	Resp_70	2	3	5	109
71	Resp_71	4	5	5	114
72	Resp_72	5	5	5	126
73	Resp_73	5	5	4	119
74	Resp_74	5	5	5	122
75	Resp_75	3	4	4	112
76	Resp_76	5	4	4	123
77	Resp_77	5	5	5	127
78	Resp_78	5	5	1	118
79	Resp_79	3	5	5	120
80	Resp_80	5	5	3	126
81	Resp_81	1	5	1	109
82	Resp_82	5	2	5	130
83	Resp_83	4	5	5	119
84	Resp_84	4	1	4	105
85	Resp_85	5	3	5	118
86	Resp_86	5	5	5	121
87	Resp_87	5	1	5	111
88	Resp_88	5	5	5	113
89	Resp_89	5	5	3	123
90	Resp_90	5	3	5	118
91	Resp_91	2	5	5	109
92	Resp_92	5	5	3	119

93	Resp_93	2	5	5	115
94	Resp_94	5	3	3	110
95	Resp_95	5	5	5	132
96	Resp_96	4	5	5	116
97	Resp_97	2	5	5	112
98	Resp_98	5	5	5	125
99	Resp_99	4	4	5	104
100	Resp_100	4	5	4	116
	Jumlah	413	432	447	11583



Tabel 2. Data Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien

No	Responden	Item Pertanyaan							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Resp_1	5	5	5	4	5	3	5	3
2	Resp_2	5	4	4	5	4	5	3	5
3	Resp_3	4	3	1	5	1	2	2	3
4	Resp_4	5	4	5	5	3	5	5	4
5	Resp_5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	Resp_6	5	5	4	4	3	5	4	4
7	Resp_7	4	3	5	3	4	5	3	2
8	Resp_8	4	3	5	4	5	3	5	5
9	Resp_9	5	3	5	4	5	3	5	5
10	Resp_10	5	2	5	4	5	5	3	4
11	Resp_11	5	4	5	5	5	3	5	5
12	Resp_12	4	5	5	4	5	5	5	5
13	Resp_13	2	5	4	4	4	3	3	5
14	Resp_14	1	4	5	3	5	4	5	3
15	Resp_15	3	5	5	5	5	4	5	4
16	Resp_16	4	5	3	5	5	2	5	4
17	Resp_17	3	4	5	4	2	5	4	2
18	Resp_18	5	5	2	5	4	5	5	5
19	Resp_19	4	5	3	4	2	2	4	5
20	Resp_20	5	5	5	3	5	5	5	5
21	Resp_21	3	4	4	3	5	2	5	5
22	Resp_22	5	5	5	4	5	5	5	2
23	Resp_23	5	4	5	1	3	4	3	5
24	Resp_24	5	5	4	5	4	5	5	5
25	Resp_25	3	4	4	4	5	5	5	4
26	Resp_26	5	4	3	4	4	5	3	5
27	Resp_27	5	4	5	5	4	3	5	5
28	Resp_28	5	4	4	3	4	5	5	5
29	Resp_29	4	3	5	5	4	5	2	5
30	Resp_30	5	5	5	5	5	4	4	5
31	Resp_31	5	4	4	3	4	2	4	5
32	Resp_32	5	5	5	4	5	5	5	5
33	Resp_33	5	5	4	2	5	4	4	5
34	Resp_34	4	5	5	5	2	3	4	5
35	Resp_35	5	5	5	4	4	4	3	4
36	Resp_36	5	5	5	5	5	5	5	5
37	Resp_37	5	5	4	5	3	2	5	5
38	Resp_38	4	3	2	1	4	5	4	5
39	Resp_39	5	2	3	5	1	4	5	3
40	Resp_40	5	4	5	4	5	5	4	3
41	Resp_41	5	4	3	5	5	2	3	5
42	Resp_42	2	5	4	5	5	5	4	5
43	Resp_43	5	3	2	4	3	4	3	5
44	Resp_44	5	4	2	5	4	5	2	3

45	Resp_45	5	4	5	4	5	2	4	5
46	Resp_46	3	5	5	5	2	3	4	5
47	Resp_47	2	3	4	4	3	5	5	5
48	Resp_48	5	3	5	5	5	5	2	1
49	Resp_49	5	5	5	3	5	5	5	5
50	Resp_50	5	2	2	5	4	5	5	5
51	Resp_51	4	4	2	4	4	5	4	5
52	Resp_52	5	5	5	1	3	5	4	5
53	Resp_53	3	4	3	5	5	5	4	5
54	Resp_54	4	5	5	5	1	5	3	2
55	Resp_55	5	4	3	3	5	4	3	4
56	Resp_56	5	5	5	5	5	5	5	5
57	Resp_57	3	4	3	3	4	2	2	4
58	Resp_58	4	2	4	3	3	5	3	1
59	Resp_59	2	4	3	4	5	3	4	5
60	Resp_60	4	5	2	4	5	5	4	5
61	Resp_61	4	5	5	4	5	3	3	4
62	Resp_62	5	4	4	4	4	2	5	4
63	Resp_63	4	5	4	5	4	3	4	5
64	Resp_64	5	3	5	5	5	4	4	5
65	Resp_65	2	4	5	5	2	4	5	5
66	Resp_66	5	5	5	5	5	4	4	4
67	Resp_67	5	5	3	3	3	3	2	4
68	Resp_68	4	4	5	5	3	3	5	4
69	Resp_69	5	5	4	5	4	5	4	5
70	Resp_70	3	5	2	5	5	3	5	3
71	Resp_71	4	5	5	2	4	5	5	4
72	Resp_72	5	5	5	5	5	5	3	5
73	Resp_73	4	1	5	3	5	4	5	5
74	Resp_74	5	4	5	2	4	3	5	4
75	Resp_75	3	5	5	4	4	5	4	4
76	Resp_76	3	5	5	4	5	4	4	3
77	Resp_77	5	4	5	5	4	5	5	5
78	Resp_78	1	5	5	5	5	4	5	5
79	Resp_79	3	5	5	5	5	4	5	3
80	Resp_80	4	5	5	5	4	5	5	5
81	Resp_81	3	2	5	5	2	5	1	5
82	Resp_82	5	5	4	5	5	2	5	5
83	Resp_83	4	5	4	4	3	4	5	4
84	Resp_84	5	5	1	5	5	3	5	5
85	Resp_85	4	5	5	4	3	5	5	2
86	Resp_86	2	4	4	5	5	5	5	5
87	Resp_87	1	5	4	3	4	5	5	2
88	Resp_88	5	5	4	1	3	3	4	3
89	Resp_89	5	5	4	5	5	5	5	5
90	Resp_90	5	5	5	5	5	4	4	5
91	Resp_91	5	1	5	4	2	5	4	5
92	Resp_92	4	5	5	5	5	5	3	5

93	Resp_93	2	5	5	2	5	5	5	3
94	Resp_94	5	5	5	5	3	5	5	5
95	Resp_95	5	5	5	4	5	5	5	5
96	Resp_96	5	5	5	3	2	4	3	5
97	Resp_97	4	5	3	5	2	2	5	4
98	Resp_98	4	5	5	3	5	3	4	4
99	Resp_99	5	4	5	2	5	5	5	4
100	Resp_100	5	3	4	5	5	5	5	5
	Jumlah	418	427	423	410	408	409	419	431



Lanjutan Tabel 2. Data Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien

No	Responden	Item Pertanyaan					Jumlah
		9	10	11	12	13	
1	Resp_1	5	5	4	3	2	54
2	Resp_2	3	4	5	5	5	57
3	Resp_3	5	4	4	3	4	41
4	Resp_4	5	5	3	2	3	54
5	Resp_5	5	4	3	4	5	60
6	Resp_6	2	4	3	5	5	53
7	Resp_7	4	3	4	2	5	47
8	Resp_8	5	5	5	5	5	59
9	Resp_9	5	4	4	2	5	55
10	Resp_10	5	5	3	4	4	54
11	Resp_11	5	5	5	3	5	60
12	Resp_12	5	5	5	5	5	63
13	Resp_13	5	4	2	5	5	51
14	Resp_14	2	5	5	4	4	50
15	Resp_15	5	4	4	5	2	56
16	Resp_16	5	3	4	5	4	54
17	Resp_17	5	4	3	1	3	45
18	Resp_18	5	5	5	5	5	61
19	Resp_19	3	4	4	2	5	47
20	Resp_20	5	4	3	5	5	60
21	Resp_21	5	2	5	4	4	51
22	Resp_22	5	5	5	5	5	61
23	Resp_23	5	2	4	5	5	51
24	Resp_24	5	5	5	5	5	63
25	Resp_25	3	4	4	3	2	50
26	Resp_26	2	5	5	5	2	52
27	Resp_27	5	4	5	5	3	58
28	Resp_28	5	2	1	5	5	53
29	Resp_29	5	2	2	4	3	49
30	Resp_30	5	5	5	5	5	63
31	Resp_31	4	5	5	5	5	55
32	Resp_32	5	5	5	5	2	61
33	Resp_33	3	4	5	3	4	53
34	Resp_34	5	4	3	3	4	52
35	Resp_35	4	5	4	3	5	55
36	Resp_36	4	4	3	5	5	61
37	Resp_37	1	5	1	5	2	48
38	Resp_38	4	4	5	3	4	48
39	Resp_39	4	5	5	5	5	52
40	Resp_40	5	5	5	5	3	58
41	Resp_41	5	1	5	3	5	51
42	Resp_42	5	3	5	4	5	57
43	Resp_43	3	3	5	3	3	46
44	Resp_44	5	5	2	5	5	52

45	Resp_45	5	5	5	4	5	58
46	Resp_46	4	5	5	4	5	55
47	Resp_47	3	5	5	4	5	53
48	Resp_48	3	5	4	4	2	49
49	Resp_49	5	5	5	5	5	63
50	Resp_50	5	3	4	5	5	55
51	Resp_51	3	4	4	1	2	46
52	Resp_52	4	3	4	5	5	54
53	Resp_53	5	5	5	4	5	58
54	Resp_54	4	4	3	3	5	49
55	Resp_55	5	5	2	5	5	53
56	Resp_56	4	4	3	4	5	60
57	Resp_57	5	5	5	5	5	50
58	Resp_58	4	3	5	5	4	46
59	Resp_59	5	5	4	4	5	53
60	Resp_60	3	3	5	5	5	55
61	Resp_61	5	4	3	4	4	53
62	Resp_62	3	5	2	4	4	50
63	Resp_63	4	4	5	3	4	54
64	Resp_64	3	4	5	4	5	57
65	Resp_65	4	5	3	3	3	50
66	Resp_66	4	4	3	2	5	55
67	Resp_67	4	5	2	5	5	49
68	Resp_68	2	5	5	4	5	54
69	Resp_69	5	4	5	5	5	61
70	Resp_70	1	5	5	4	3	49
71	Resp_71	5	5	2	5	3	54
72	Resp_72	5	5	5	5	5	63
73	Resp_73	3	5	5	5	4	54
74	Resp_74	4	5	4	4	5	54
75	Resp_75	5	5	1	2	5	52
76	Resp_76	3	5	4	5	5	55
77	Resp_77	4	5	5	5	5	62
78	Resp_78	5	5	5	4	3	57
79	Resp_79	5	5	1	5	5	56
80	Resp_80	5	3	5	2	3	56
81	Resp_81	5	3	5	5	5	51
82	Resp_82	5	5	4	5	5	60
83	Resp_83	5	5	5	4	5	57
84	Resp_84	1	5	2	4	5	51
85	Resp_85	5	5	2	5	4	54
86	Resp_86	5	4	4	5	5	58
87	Resp_87	4	2	4	4	4	47
88	Resp_88	5	5	4	5	5	52
89	Resp_89	5	4	5	5	5	63
90	Resp_90	4	5	5	3	4	59
91	Resp_91	4	2	3	5	5	50
92	Resp_92	4	5	5	5	5	61

93	Resp_93	5	5	5	5	5	57
94	Resp_94	3	2	1	2	4	50
95	Resp_95	4	5	5	4	5	62
96	Resp_96	4	4	5	5	5	55
97	Resp_97	2	5	4	5	5	51
98	Resp_98	5	4	5	5	5	57
99	Resp_99	2	5	1	3	2	48
100	Resp_100	4	5	4	5	3	58
	Jumlah	418	427	398	414	432	5434



Lampiran 3. Konversi Data Ordinal Ke Interval

Konversi Data Ordinal Menjadi Data Interval untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Successive Interval							
1	2	3	4	5	6	7	8
3.680	2.032	3.927	2.841	3.779	2.259	3.692	3.680
3.680	2.612	3.927	2.841	3.779	3.882	2.592	1.994
1.000	3.867	1.733	2.841	2.502	3.882	2.592	2.457
3.680	3.867	1.733	2.337	3.779	3.882	2.217	3.680
3.680	2.032	2.780	4.065	2.502	2.259	3.692	3.680
3.680	3.867	2.263	1.870	3.779	3.882	1.762	1.994
3.680	2.032	3.927	2.841	3.779	1.000	3.692	1.994
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	2.754	3.692	3.680
3.680	2.032	3.927	4.065	2.502	3.882	3.692	3.680
3.680	3.867	2.780	2.337	2.502	3.882	3.692	3.680
1.896	3.867	2.780	2.841	3.779	2.259	3.692	2.457
1.896	2.612	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	2.457
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	2.592	3.680
1.000	3.867	2.263	1.870	2.502	3.882	1.000	3.680
3.680	2.612	2.780	4.065	3.779	2.259	1.762	3.680
3.680	2.612	3.927	4.065	2.502	2.259	3.692	3.680
1.896	1.612	3.927	2.337	1.000	3.882	2.592	3.680
3.680	2.032	3.927	2.337	2.502	2.754	3.692	3.680
1.896	3.867	2.263	2.841	3.779	2.754	3.692	1.000
1.896	3.867	3.927	2.841	3.779	3.882	3.692	3.680
2.474	3.867	1.733	4.065	3.779	2.754	3.692	1.592
3.680	3.867	1.733	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
1.896	3.867	3.927	2.337	3.779	2.259	2.592	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	1.994
3.680	3.867	3.927	4.065	1.000	1.000	3.692	3.680
1.896	1.000	2.263	1.870	3.779	1.696	3.692	2.457
3.680	3.867	2.780	4.065	2.502	3.882	3.692	2.457
3.680	3.867	3.927	4.065	2.007	3.882	3.692	1.994
1.896	3.867	1.733	4.065	2.007	3.882	2.217	3.680
2.474	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	3.867	2.780	2.337	3.779	2.259	1.000	3.680
3.680	3.867	2.780	4.065	3.779	3.882	3.692	1.000
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	1.696	1.762	3.680
3.680	3.867	3.927	2.841	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	1.612	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	1.762	1.592
1.896	3.867	2.780	4.065	2.502	3.882	2.217	3.680
2.474	2.612	3.927	2.841	3.779	2.754	2.592	2.457
3.680	2.032	3.927	1.870	3.779	2.259	3.692	3.680
3.680	3.867	2.780	2.841	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	2.502	1.696	3.692	3.680
2.474	3.867	3.927	2.841	3.779	3.882	1.762	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	1.000	3.882	3.692	3.680

3.680	1.612	3.927	1.870	1.612	2.754	3.692	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	2.612	1.000	4.065	1.612	3.882	1.762	3.680
3.680	2.612	3.927	4.065	3.779	3.882	1.000	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	2.754	3.692	3.680
1.896	1.612	2.780	2.841	3.779	3.882	2.592	3.680
1.000	2.612	3.927	2.841	2.007	2.259	3.692	2.457
3.680	3.867	2.780	4.065	3.779	3.882	2.592	3.680
3.680	3.867	2.780	4.065	3.779	1.696	3.692	3.680
2.474	3.867	3.927	2.841	3.779	2.754	1.762	2.457
3.680	3.867	2.263	2.841	3.779	2.754	3.692	3.680
3.680	3.867	3.927	2.841	2.007	3.882	3.692	3.680
1.896	3.867	2.263	4.065	3.779	1.696	2.217	3.680
3.680	1.000	2.263	2.841	3.779	3.882	2.217	1.000
3.680	2.612	1.733	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	2.612	3.927	4.065	3.779	1.696	3.692	3.680
2.474	2.032	1.000	2.841	3.779	2.754	3.692	2.457
3.680	3.867	2.263	4.065	3.779	3.882	2.217	1.994
3.680	2.612	2.780	4.065	2.502	3.882	3.692	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
2.474	3.867	3.927	1.870	3.779	3.882	2.592	3.680
1.000	3.867	3.927	2.841	2.502	2.754	3.692	3.680
3.680	2.612	2.780	4.065	3.779	3.882	3.692	2.457
2.474	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	2.217	1.994
3.680	2.612	2.263	4.065	2.502	3.882	3.692	3.680
3.680	2.612	3.927	4.065	2.502	3.882	2.592	1.592
2.474	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	1.000
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	3.867	2.780	4.065	3.779	3.882	2.592	2.457
3.680	2.612	3.927	4.065	3.779	2.259	1.762	3.680
2.474	3.867	3.927	2.841	3.779	3.882	2.592	3.680
3.680	2.612	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	2.007	2.754	3.692	3.680
3.680	2.612	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	3.867	2.263	4.065	3.779	3.882	2.217	3.680
3.680	2.612	2.263	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
2.474	3.867	3.927	4.065	3.779	2.259	3.692	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
2.474	3.867	3.927	4.065	3.779	2.259	2.592	3.680
3.680	2.612	3.927	1.000	2.502	3.882	3.692	2.457
2.474	2.612	1.000	2.841	3.779	3.882	3.692	1.592
3.680	3.867	2.780	1.870	3.779	1.000	3.692	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
2.474	3.867	2.780	4.065	2.007	2.754	1.762	2.457
1.896	3.867	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
3.680	2.032	3.927	2.841	2.007	3.882	3.692	2.457
3.680	3.867	1.733	1.870	3.779	3.882	3.692	3.680
1.896	3.867	3.927	2.841	3.779	2.754	3.692	3.680
3.680	1.000	3.927	1.870	2.502	3.882	1.000	3.680
3.680	3.867	2.780	4.065	3.779	2.259	2.592	1.994

3.680	2.612	3.927	4.065	3.779	3.882	3.692	3.680
1.896	3.867	2.780	4.065	3.779	2.754	2.217	1.994
3.680	3.867	3.927	1.000	1.612	3.882	1.762	3.680
3.680	2.612	2.263	4.065	3.779	3.882	2.217	3.680
3.680	3.867	3.927	4.065	2.502	3.882	1.000	2.457
3.680	3.867	3.927	4.065	1.612	2.259	3.692	3.680



Lanjutan Konversi Data Ordinal Menjadi Data Interval untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Successive Interval							
9	10	11	12	13	14	15	16
1.944	3.482	2.132	4.250	3.813	1.955	2.195	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
2.366	3.482	1.000	1.753	3.813	1.615	2.739	1.565
3.555	2.006	2.132	3.077	3.813	2.455	3.845	2.522
3.555	3.482	3.578	3.077	3.813	3.677	3.845	2.522
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	2.455	2.739	3.765
2.366	1.637	3.578	3.077	3.813	3.677	1.708	3.765
3.555	3.482	2.524	3.077	2.344	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	1.000	2.486	3.813	1.955	2.739	3.765
3.555	3.482	2.524	4.250	3.813	2.455	1.708	2.026
3.555	2.324	3.578	4.250	2.725	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	2.455	3.845	3.765
1.944	2.006	2.524	4.250	3.813	3.677	2.739	3.765
2.366	3.482	3.578	2.486	1.845	3.677	2.195	2.522
3.555	2.006	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
1.607	2.324	1.721	1.753	2.725	3.677	2.739	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	1.708	2.026
3.555	3.482	2.132	1.753	3.813	3.677	1.708	3.765
2.366	3.482	1.721	4.250	2.344	1.955	2.739	3.765
3.555	3.482	1.721	2.486	2.725	1.955	2.195	3.765
3.555	3.482	3.578	3.077	2.344	3.677	3.845	2.522
3.555	1.000	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	2.524	3.077	1.000	3.677	3.845	2.026
1.607	3.482	1.000	2.486	3.813	3.677	2.195	2.026
1.944	3.482	3.578	4.250	1.845	3.677	3.845	2.522
3.555	3.482	3.578	4.250	2.344	1.615	3.845	2.522
1.944	1.637	3.578	3.077	2.344	1.000	2.195	3.765
1.944	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
1.607	1.637	2.132	4.250	3.813	1.000	3.845	1.565
3.555	3.482	3.578	4.250	1.845	3.677	3.845	3.765
1.607	3.482	1.721	4.250	1.845	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	3.578	3.077	2.725	3.677	2.195	3.765
3.555	3.482	3.578	2.486	2.344	3.677	3.845	3.765
1.000	3.482	2.524	4.250	3.813	1.955	3.845	3.765
3.555	1.000	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	1.565
2.366	3.482	1.721	4.250	2.344	1.000	2.739	3.765
3.555	2.006	2.524	4.250	2.725	3.677	3.845	2.026
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	1.721	4.250	2.725	1.615	2.195	3.765
1.000	3.482	3.578	4.250	2.725	2.455	3.845	2.026
1.000	3.482	3.578	3.077	1.000	1.615	1.000	3.765
1.607	3.482	3.578	4.250	1.845	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765

3.555	2.006	3.578	1.753	3.813	3.677	1.708	2.522
3.555	3.482	3.578	1.000	3.813	3.677	3.845	3.765
1.000	2.324	3.578	3.077	3.813	3.677	1.000	2.026
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
3.555	1.000	2.132	4.250	2.725	2.455	2.195	3.765
1.944	3.482	2.524	3.077	3.813	2.455	1.000	3.765
2.366	3.482	3.578	2.486	3.813	2.455	3.845	2.026
3.555	3.482	3.578	4.250	1.845	3.677	3.845	3.765
3.555	1.000	1.721	4.250	3.813	1.000	2.739	3.765
3.555	3.482	2.132	4.250	3.813	3.677	3.845	2.522
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	2.455	2.195	3.765
2.366	3.482	1.000	2.486	3.813	3.677	3.845	2.522
3.555	2.324	3.578	2.486	1.845	2.455	3.845	3.765
2.366	3.482	2.132	3.077	3.813	2.455	3.845	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	2.344	2.455	1.000	1.000
3.555	3.482	2.132	4.250	2.725	3.677	2.739	3.765
1.944	2.006	1.000	4.250	3.813	3.677	2.739	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
2.366	3.482	3.578	2.486	2.725	3.677	2.739	2.522
2.366	2.006	2.524	3.077	2.725	1.955	3.845	3.765
2.366	2.006	2.524	4.250	3.813	2.455	3.845	3.765
3.555	2.324	3.578	4.250	3.813	2.455	2.739	1.000
3.555	3.482	3.578	4.250	2.725	3.677	2.739	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	2.344	2.455	3.845	3.765
2.366	3.482	1.000	4.250	1.845	3.677	1.000	3.765
3.555	3.482	2.524	2.486	2.725	1.000	2.195	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	1.845	3.677	3.845	2.522
3.555	2.324	1.721	3.077	1.000	3.677	2.739	3.765
2.366	3.482	3.578	2.486	3.813	2.455	3.845	3.765
3.555	3.482	2.524	4.250	3.813	3.677	2.739	2.026
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	2.455	2.739	3.765
1.944	3.482	2.132	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	3.578	2.486	3.813	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	1.000	2.486	3.813	3.677	2.739	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	1.845	3.677	3.845	2.522
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
1.000	3.482	3.578	4.250	2.725	3.677	2.195	3.765
2.366	2.324	2.524	2.486	3.813	3.677	2.739	3.765
3.555	2.324	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	2.522
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
1.000	1.637	2.132	3.077	3.813	2.455	2.739	3.765
3.555	2.006	2.524	2.486	1.845	3.677	2.739	3.765
3.555	3.482	1.721	4.250	3.813	2.455	3.845	3.765
3.555	2.324	3.578	4.250	3.813	3.677	1.708	2.026
3.555	1.000	1.721	4.250	3.813	3.677	1.708	3.765
3.555	1.637	3.578	4.250	2.725	3.677	2.739	3.765
3.555	3.482	3.578	4.250	3.813	2.455	3.845	3.765
2.366	1.000	2.524	4.250	1.845	3.677	1.708	3.765
3.555	3.482	2.132	4.250	3.813	3.677	3.845	3.765
3.555	3.482	2.524	4.250	3.813	3.677	2.739	2.522

2.366	3.482	3.578	4.250	3.813	1.955	2.739	3.765
3.555	3.482	2.524	3.077	3.813	3.677	3.845	3.765
3.555	1.637	1.000	4.250	1.000	1.615	2.195	1.000
3.555	3.482	3.578	4.250	2.344	2.455	2.195	3.765



Lanjutan Konversi Data Ordinal Menjadi Data Interval untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Successive Interval							
17	18	19	20	21	22	23	24
3.692	4.065	3.961	2.622	2.915	3.957	3.547	4.035
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	1.000	4.035
2.160	2.949	3.961	2.155	4.191	2.778	1.707	2.845
2.160	4.065	2.756	3.798	4.191	2.778	2.056	2.845
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	2.418	4.035
3.692	2.328	3.961	1.000	4.191	2.778	3.547	2.845
3.692	2.328	1.704	3.798	1.816	3.957	1.707	4.035
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	1.000	3.547	1.653
3.692	4.065	3.961	2.622	4.191	3.957	1.000	2.845
3.692	2.328	2.256	2.622	4.191	2.778	2.418	4.035
3.692	4.065	3.961	3.798	2.915	3.957	3.547	2.250
3.692	4.065	3.961	2.155	4.191	3.957	3.547	4.035
1.708	4.065	3.961	3.798	1.000	2.778	1.000	4.035
3.692	4.065	2.756	3.798	2.915	3.957	2.056	4.035
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	2.778	3.547	4.035
3.692	2.328	2.256	3.798	2.915	3.957	3.547	1.000
3.692	4.065	3.961	1.000	4.191	2.223	1.707	4.035
3.692	2.949	3.961	3.798	4.191	3.957	3.547	4.035
2.160	2.328	3.961	3.798	4.191	3.957	3.547	1.653
3.692	4.065	3.961	3.798	1.816	3.957	3.547	4.035
3.692	2.949	3.961	3.798	4.191	2.778	3.547	4.035
3.692	4.065	2.256	3.798	4.191	3.957	3.547	4.035
1.708	4.065	1.000	3.798	4.191	1.000	1.707	4.035
2.160	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	3.547	4.035
1.708	4.065	3.961	3.798	2.915	3.957	3.547	2.845
3.692	2.949	3.961	2.155	4.191	3.957	3.547	4.035
2.577	4.065	3.961	2.622	4.191	2.778	3.547	2.845
3.692	2.328	1.000	3.798	4.191	3.957	2.418	4.035
3.692	2.949	1.704	3.798	4.191	3.957	3.547	2.250
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	3.547	4.035
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	3.547	1.653
2.577	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	3.547	4.035
1.708	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	3.547	4.035
3.692	2.328	1.704	3.798	2.372	3.957	3.547	2.250
3.692	2.328	3.961	3.798	4.191	3.957	1.707	4.035
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	2.778	3.547	2.845
1.000	4.065	3.961	1.000	2.915	3.957	1.707	4.035
2.577	1.000	3.961	1.731	4.191	1.733	2.418	2.250
1.708	2.328	3.961	2.622	4.191	2.223	1.707	4.035
2.577	4.065	3.961	3.798	4.191	2.778	3.547	4.035
1.708	2.949	3.961	3.798	2.915	2.778	1.000	2.845
3.692	4.065	3.961	1.731	4.191	2.778	3.547	4.035
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	1.000	3.547	4.035
3.692	4.065	3.961	1.731	4.191	3.957	3.547	2.845
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	1.733	3.547	4.035

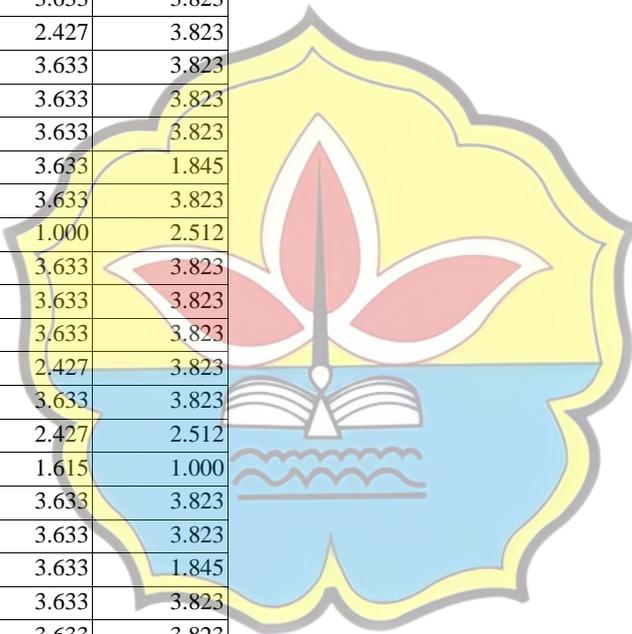
3.692	4.065	3.961	3.798	2.915	3.957	3.547	2.845
3.692	4.065	2.256	3.798	4.191	3.957	3.547	1.000
1.000	4.065	3.961	2.155	4.191	2.778	2.056	2.250
3.692	4.065	3.961	1.731	4.191	2.223	3.547	4.035
3.692	4.065	3.961	2.622	4.191	2.223	3.547	4.035
1.708	1.597	2.756	2.622	2.372	3.957	2.418	4.035
2.577	4.065	2.756	3.798	4.191	2.778	3.547	4.035
3.692	4.065	2.756	3.798	2.915	3.957	2.418	4.035
3.692	1.597	2.756	2.155	2.915	2.778	3.547	2.845
3.692	4.065	2.256	3.798	2.372	3.957	3.547	4.035
3.692	2.949	3.961	2.622	2.372	3.957	1.000	4.035
3.692	4.065	3.961	2.622	4.191	2.223	2.056	2.845
2.577	2.328	2.256	1.000	2.915	3.957	1.000	4.035
3.692	4.065	1.704	2.622	4.191	3.957	2.418	2.250
2.160	4.065	3.961	3.798	2.915	2.778	2.056	4.035
3.692	4.065	2.756	3.798	4.191	2.223	3.547	2.845
3.692	2.328	2.256	2.622	2.372	3.957	2.418	4.035
2.160	2.949	3.961	3.798	4.191	2.223	1.707	4.035
3.692	2.949	2.256	2.622	4.191	2.223	3.547	4.035
3.692	2.949	2.756	2.155	2.915	3.957	2.418	2.845
2.577	4.065	2.756	3.798	4.191	2.223	3.547	4.035
1.000	2.328	3.961	1.731	2.372	1.733	3.547	2.250
2.160	2.949	2.256	3.798	4.191	3.957	1.707	4.035
3.692	2.949	1.704	2.622	4.191	3.957	2.418	4.035
2.577	4.065	3.961	3.798	2.915	3.957	2.418	4.035
3.692	2.949	3.961	2.622	4.191	2.778	3.547	2.250
2.577	2.328	2.756	3.798	4.191	2.778	3.547	4.035
3.692	4.065	3.961	2.622	2.915	3.957	3.547	4.035
2.577	4.065	3.961	3.798	2.915	3.957	3.547	2.845
1.708	4.065	2.756	1.731	4.191	1.733	2.418	2.845
2.577	2.328	3.961	2.155	4.191	3.957	3.547	2.250
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	2.778	3.547	4.035
1.000	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	1.000	2.250
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	2.778	3.547	2.845
3.692	2.328	3.961	3.798	4.191	3.957	3.547	2.250
3.692	1.000	3.961	3.798	1.816	2.778	3.547	1.653
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	2.056	4.035
3.692	2.328	3.961	2.622	4.191	3.957	2.418	4.035
2.577	1.597	2.756	1.731	2.372	3.957	3.547	2.845
3.692	2.328	3.961	3.798	4.191	2.778	3.547	4.035
2.577	4.065	2.256	3.798	4.191	1.733	3.547	4.035
1.000	2.949	3.961	2.622	4.191	2.778	2.418	4.035
3.692	4.065	3.961	1.731	4.191	3.957	3.547	2.845
2.577	4.065	3.961	3.798	1.816	3.957	3.547	4.035
2.160	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	2.418	4.035
2.160	2.949	2.756	2.622	4.191	3.957	2.056	4.035
2.577	2.328	2.756	3.798	2.915	3.957	3.547	4.035
3.692	4.065	3.961	3.798	2.915	1.733	3.547	4.035
3.692	4.065	3.961	2.622	4.191	2.223	3.547	4.035
3.692	4.065	3.961	3.798	4.191	3.957	3.547	4.035
3.692	4.065	2.756	2.155	4.191	1.733	2.418	4.035

3.692	2.328	3.961	3.798	2.372	3.957	3.547	2.250
3.692	4.065	2.256	2.622	4.191	3.957	3.547	4.035
2.160	2.949	3.961	3.798	4.191	3.957	3.547	4.035
2.160	4.065	3.961	3.798	1.816	3.957	3.547	2.250

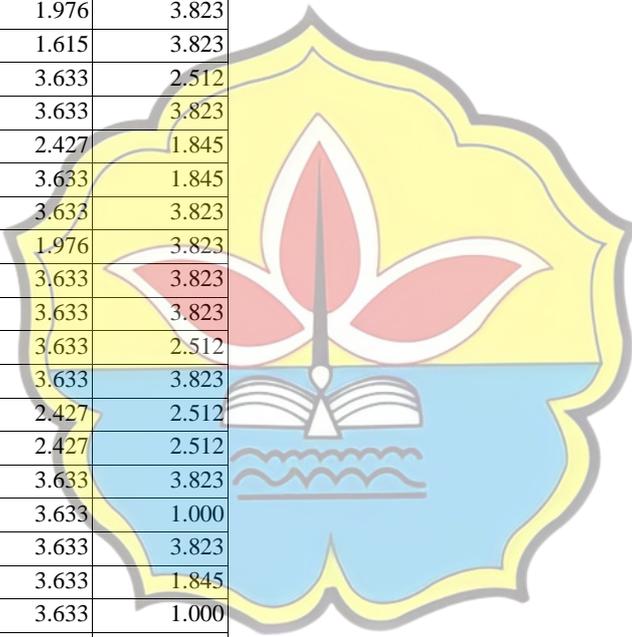


Lanjutan Konversi Data Ordinal Menjadi Data Interval untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Successive Interval		
25	26	27
1.000	3.633	3.823
3.859	1.000	2.512
1.699	2.427	3.823
2.280	2.427	3.823
3.859	3.633	3.823
2.793	3.633	3.823
2.280	3.633	3.823
2.793	1.000	3.823
2.280	1.976	3.823
3.859	3.633	3.823
3.859	3.633	2.512
3.859	3.633	3.823
2.793	2.427	3.823
2.793	3.633	3.823
2.280	3.633	3.823
2.280	3.633	3.823
2.280	3.633	1.845
3.859	3.633	3.823
2.280	1.000	2.512
2.793	3.633	3.823
3.859	3.633	3.823
2.280	3.633	3.823
3.859	2.427	3.823
2.280	3.633	3.823
3.859	2.427	2.512
1.000	1.615	1.000
3.859	3.633	3.823
2.280	3.633	3.823
3.859	3.633	1.845
3.859	3.633	3.823
3.859	3.633	3.823
3.859	2.427	3.823
1.699	3.633	3.823
1.699	3.633	2.512
3.859	2.427	3.823
3.859	3.633	3.823
2.280	2.427	1.455
3.859	1.615	2.512
3.859	3.633	3.823
3.859	3.633	3.823
3.859	1.615	3.823
3.859	3.633	2.512
2.793	3.633	3.823
3.859	3.633	3.823
2.280	3.633	2.512



3.859	3.633	3.823
3.859	3.633	3.823
2.280	1.976	2.512
3.859	2.427	3.823
3.859	3.633	3.823
3.859	3.633	3.823
2.793	1.976	3.823
3.859	3.633	2.512
1.000	3.633	3.823
3.859	2.427	2.512
2.280	3.633	2.512
3.859	2.427	2.512
2.793	3.633	2.512
3.859	3.633	3.823
3.859	2.427	3.823
3.859	3.633	2.512
3.859	2.427	2.512
2.793	1.976	3.823
2.280	1.615	3.823
3.859	3.633	2.512
3.859	3.633	3.823
3.859	2.427	1.845
3.859	3.633	1.845
2.793	3.633	3.823
1.699	1.976	3.823
2.793	3.633	3.823
3.859	3.633	3.823
3.859	3.633	2.512
3.859	3.633	3.823
2.280	2.427	2.512
3.859	2.427	2.512
3.859	3.633	3.823
3.859	3.633	1.000
2.280	3.633	3.823
3.859	3.633	1.845
1.000	3.633	1.000
3.859	1.615	3.823
2.793	3.633	3.823
2.793	1.000	2.512
3.859	1.976	3.823
3.859	3.633	3.823
3.859	1.000	3.823
3.859	3.633	3.823
3.859	3.633	1.845
3.859	1.976	3.823
1.699	3.633	3.823
3.859	3.633	1.845
1.699	3.633	3.823
3.859	1.976	1.845
3.859	3.633	3.823
2.793	3.633	3.823



1.699	3.633	3.823
3.859	3.633	3.823
2.793	2.427	3.823
2.793	3.633	2.512



Konversi Data Ordinal Menjadi Data Interval untuk Variabel Kepuasan Pasien

Successive Interval							
1	2	3	4	5	6	7	8
4.019	4.156	4.125	2.855	4.082	1.847	4.463	2.305
4.019	2.940	2.959	4.001	2.970	3.449	2.607	4.065
2.861	2.256	1.000	4.001	1.000	1.000	1.872	2.305
4.019	2.940	4.125	4.001	2.380	3.449	4.463	2.873
2.861	4.156	4.125	4.001	4.082	3.449	4.463	4.065
4.019	4.156	2.959	2.855	2.380	3.449	3.312	2.873
2.861	2.256	4.125	2.164	2.970	3.449	2.607	1.750
2.861	2.256	4.125	2.855	4.082	1.847	4.463	4.065
4.019	2.256	4.125	2.855	4.082	1.847	4.463	4.065
4.019	1.704	4.125	2.855	4.082	3.449	2.607	2.873
4.019	2.940	4.125	4.001	4.082	1.847	4.463	4.065
2.861	4.156	4.125	2.855	4.082	3.449	4.463	4.065
1.733	4.156	2.959	2.855	2.970	1.847	2.607	4.065
1.000	2.940	4.125	2.164	4.082	2.398	4.463	2.305
2.263	4.156	4.125	4.001	4.082	2.398	4.463	2.873
2.861	4.156	2.396	4.001	4.082	1.000	4.463	2.873
2.263	2.940	4.125	2.855	1.801	3.449	3.312	1.750
4.019	4.156	1.832	4.001	2.970	3.449	4.463	4.065
2.861	4.156	2.396	2.855	1.801	1.000	3.312	4.065
4.019	4.156	4.125	2.164	4.082	3.449	4.463	4.065
2.263	2.940	2.959	2.164	4.082	1.000	4.463	4.065
4.019	4.156	4.125	2.855	4.082	3.449	4.463	1.750
4.019	2.940	4.125	1.000	2.380	2.398	2.607	4.065
4.019	4.156	2.959	4.001	2.970	3.449	4.463	4.065
2.263	2.940	2.959	2.855	4.082	3.449	4.463	2.873
4.019	2.940	2.396	2.855	2.970	3.449	2.607	4.065
4.019	2.940	4.125	4.001	2.970	1.847	4.463	4.065
4.019	2.940	2.959	2.164	2.970	3.449	4.463	4.065
2.861	2.256	4.125	4.001	2.970	3.449	1.872	4.065
4.019	4.156	4.125	4.001	4.082	2.398	3.312	4.065
4.019	2.940	2.959	2.164	2.970	1.000	3.312	4.065
4.019	4.156	4.125	2.855	4.082	3.449	4.463	4.065
4.019	4.156	2.959	1.630	4.082	2.398	3.312	4.065
2.861	4.156	4.125	4.001	1.801	1.847	3.312	4.065
4.019	4.156	4.125	2.855	2.970	2.398	2.607	2.873
4.019	4.156	4.125	4.001	4.082	3.449	4.463	4.065
4.019	4.156	2.959	4.001	2.380	1.000	4.463	4.065
2.861	2.256	1.832	1.000	2.970	3.449	3.312	4.065
4.019	1.704	2.396	4.001	1.000	2.398	4.463	2.305
4.019	2.940	4.125	2.855	4.082	3.449	3.312	2.305
4.019	2.940	2.396	4.001	4.082	1.000	2.607	4.065
1.733	4.156	2.959	4.001	4.082	3.449	3.312	4.065
4.019	2.256	1.832	2.855	2.380	2.398	2.607	4.065
4.019	2.940	1.832	4.001	2.970	3.449	1.872	2.305
4.019	2.940	4.125	2.855	4.082	1.000	3.312	4.065

2.263	4.156	4.125	4.001	1.801	1.847	3.312	4.065
1.733	2.256	2.959	2.855	2.380	3.449	4.463	4.065
4.019	2.256	4.125	4.001	4.082	3.449	1.872	1.000
4.019	4.156	4.125	2.164	4.082	3.449	4.463	4.065
4.019	1.704	1.832	4.001	2.970	3.449	4.463	4.065
2.861	2.940	1.832	2.855	2.970	3.449	3.312	4.065
4.019	4.156	4.125	1.000	2.380	3.449	3.312	4.065
2.263	2.940	2.396	4.001	4.082	3.449	3.312	4.065
2.861	4.156	4.125	4.001	1.000	3.449	2.607	1.750
4.019	2.940	2.396	2.164	4.082	2.398	2.607	2.873
4.019	4.156	4.125	4.001	4.082	3.449	4.463	4.065
2.263	2.940	2.396	2.164	2.970	1.000	1.872	2.873
2.861	1.704	2.959	2.164	2.380	3.449	2.607	1.000
1.733	2.940	2.396	2.855	4.082	1.847	3.312	4.065
2.861	4.156	1.832	2.855	4.082	3.449	3.312	4.065
2.861	4.156	4.125	2.855	4.082	1.847	2.607	2.873
4.019	2.940	2.959	2.855	2.970	1.000	4.463	2.873
2.861	4.156	2.959	4.001	2.970	1.847	3.312	4.065
4.019	2.256	4.125	4.001	4.082	2.398	3.312	4.065
1.733	2.940	4.125	4.001	1.801	2.398	4.463	4.065
4.019	4.156	4.125	4.001	4.082	2.398	3.312	2.873
4.019	4.156	2.396	2.164	2.380	1.847	1.872	2.873
2.861	2.940	4.125	4.001	2.380	1.847	4.463	2.873
4.019	4.156	2.959	4.001	2.970	3.449	3.312	4.065
2.263	4.156	1.832	4.001	4.082	1.847	4.463	2.305
2.861	4.156	4.125	1.630	2.970	3.449	4.463	2.873
4.019	4.156	4.125	4.001	4.082	3.449	2.607	4.065
2.861	1.000	4.125	2.164	4.082	2.398	4.463	4.065
4.019	2.940	4.125	1.630	2.970	1.847	4.463	2.873
2.263	4.156	4.125	2.855	2.970	3.449	3.312	2.873
2.263	4.156	4.125	2.855	4.082	2.398	3.312	2.305
4.019	2.940	4.125	4.001	2.970	3.449	4.463	4.065
1.000	4.156	4.125	4.001	4.082	2.398	4.463	4.065
2.263	4.156	4.125	4.001	4.082	2.398	4.463	2.305
2.861	4.156	4.125	4.001	2.970	3.449	4.463	4.065
2.263	1.704	4.125	4.001	1.801	3.449	1.000	4.065
4.019	4.156	2.959	4.001	4.082	1.000	4.463	4.065
2.861	4.156	2.959	2.855	2.380	2.398	4.463	2.873
4.019	4.156	1.000	4.001	4.082	1.847	4.463	4.065
2.861	4.156	4.125	2.855	2.380	3.449	4.463	1.750
1.733	2.940	2.959	4.001	4.082	3.449	4.463	4.065
1.000	4.156	2.959	2.164	2.970	3.449	4.463	1.750
4.019	4.156	2.959	1.000	2.380	1.847	3.312	2.305
4.019	4.156	2.959	4.001	4.082	3.449	4.463	4.065
4.019	4.156	4.125	4.001	4.082	2.398	3.312	4.065
4.019	1.000	4.125	2.855	1.801	3.449	3.312	4.065
2.861	4.156	4.125	4.001	4.082	3.449	2.607	4.065
1.733	4.156	4.125	1.630	4.082	3.449	4.463	2.305
4.019	4.156	4.125	4.001	2.380	3.449	4.463	4.065
4.019	4.156	4.125	2.855	4.082	3.449	4.463	4.065
4.019	4.156	4.125	2.164	1.801	2.398	2.607	4.065

2.861	4.156	2.396	4.001	1.801	1.000	4.463	2.873
2.861	4.156	4.125	2.164	4.082	1.847	3.312	2.873
4.019	2.940	4.125	1.630	4.082	3.449	4.463	2.873
4.019	2.256	2.959	4.001	4.082	3.449	4.463	4.065



Lanjutan Konversi Data Ordinal Menjadi Data Interval untuk Variabel Kepuasan Pasien

Successive Interval				
9	10	11	12	13
4.019	4.400	2.741	2.472	1.000
2.259	3.185	3.815	4.203	3.418
4.019	3.185	2.741	2.472	2.260
4.019	4.400	2.206	1.832	1.756
4.019	3.185	2.206	3.083	3.418
1.696	3.185	2.206	4.203	3.418
2.876	2.528	2.741	1.832	3.418
4.019	4.400	3.815	4.203	3.418
4.019	3.185	2.741	1.832	3.418
4.019	4.400	2.206	3.083	2.260
4.019	4.400	3.815	2.472	3.418
4.019	4.400	3.815	4.203	3.418
4.019	3.185	1.718	4.203	3.418
1.696	4.400	3.815	3.083	2.260
4.019	3.185	2.741	4.203	1.000
4.019	2.528	2.741	4.203	2.260
4.019	3.185	2.206	1.000	1.756
4.019	4.400	3.815	4.203	3.418
2.259	3.185	2.741	1.832	3.418
4.019	3.185	2.206	4.203	3.418
4.019	1.922	3.815	3.083	2.260
4.019	4.400	3.815	4.203	3.418
4.019	1.922	2.741	4.203	3.418
4.019	4.400	3.815	4.203	3.418
2.259	3.185	2.741	2.472	1.000
1.696	4.400	3.815	4.203	1.000
4.019	3.185	3.815	4.203	1.756
4.019	1.922	1.000	4.203	3.418
4.019	1.922	1.718	3.083	1.756
4.019	4.400	3.815	4.203	3.418
2.876	4.400	3.815	4.203	3.418
4.019	4.400	3.815	4.203	1.000
2.259	3.185	3.815	2.472	2.260
4.019	3.185	2.206	2.472	2.260
2.876	4.400	2.741	2.472	3.418
2.876	3.185	2.206	4.203	3.418
1.000	4.400	1.000	4.203	1.000
2.876	3.185	3.815	2.472	2.260
2.876	4.400	3.815	4.203	3.418
4.019	4.400	3.815	4.203	1.756
4.019	1.000	3.815	2.472	3.418
4.019	2.528	3.815	3.083	3.418
2.259	2.528	3.815	2.472	1.756
4.019	4.400	1.718	4.203	3.418
4.019	4.400	3.815	3.083	3.418

2.876	4.400	3.815	3.083	3.418
2.259	4.400	3.815	3.083	3.418
2.259	4.400	2.741	3.083	1.000
4.019	4.400	3.815	4.203	3.418
4.019	2.528	2.741	4.203	3.418
2.259	3.185	2.741	1.000	1.000
2.876	2.528	2.741	4.203	3.418
4.019	4.400	3.815	3.083	3.418
2.876	3.185	2.206	2.472	3.418
4.019	4.400	1.718	4.203	3.418
2.876	3.185	2.206	3.083	3.418
4.019	4.400	3.815	4.203	3.418
2.876	2.528	3.815	4.203	2.260
4.019	4.400	2.741	3.083	3.418
2.259	2.528	3.815	4.203	3.418
4.019	3.185	2.206	3.083	2.260
2.259	4.400	1.718	3.083	2.260
2.876	3.185	3.815	2.472	2.260
2.259	3.185	3.815	3.083	3.418
2.876	4.400	2.206	2.472	1.756
2.876	3.185	2.206	1.832	3.418
2.876	4.400	1.718	4.203	3.418
1.696	4.400	3.815	3.083	3.418
4.019	3.185	3.815	4.203	3.418
1.000	4.400	3.815	3.083	1.756
4.019	4.400	1.718	4.203	1.756
4.019	4.400	3.815	4.203	3.418
2.259	4.400	3.815	4.203	2.260
2.876	4.400	2.741	3.083	3.418
4.019	4.400	1.000	1.832	3.418
2.259	4.400	2.741	4.203	3.418
2.876	4.400	3.815	4.203	3.418
4.019	4.400	3.815	3.083	1.756
4.019	4.400	1.000	4.203	3.418
4.019	2.528	3.815	1.832	1.756
4.019	2.528	3.815	4.203	3.418
4.019	4.400	2.741	4.203	3.418
4.019	4.400	3.815	3.083	3.418
1.000	4.400	1.718	3.083	3.418
4.019	4.400	1.718	4.203	2.260
4.019	3.185	2.741	4.203	3.418
2.876	1.922	2.741	3.083	2.260
4.019	4.400	2.741	4.203	3.418
4.019	3.185	3.815	4.203	3.418
2.876	4.400	3.815	2.472	2.260
2.876	1.922	2.206	4.203	3.418
2.876	4.400	3.815	4.203	3.418
4.019	4.400	3.815	4.203	3.418
2.259	1.922	1.000	1.832	2.260
2.876	4.400	3.815	3.083	3.418
2.876	3.185	3.815	4.203	3.418

1.696	4.400	2.741	4.203	3.418
4.019	3.185	3.815	4.203	3.418
1.696	4.400	1.000	2.472	1.000
2.876	4.400	2.741	4.203	1.756



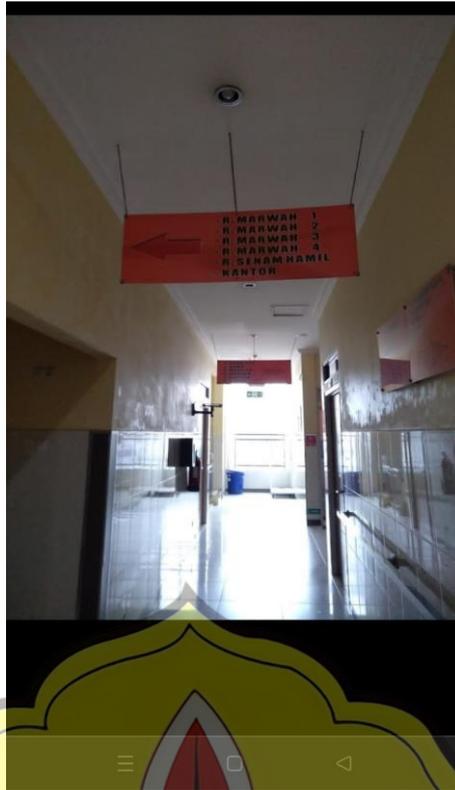
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



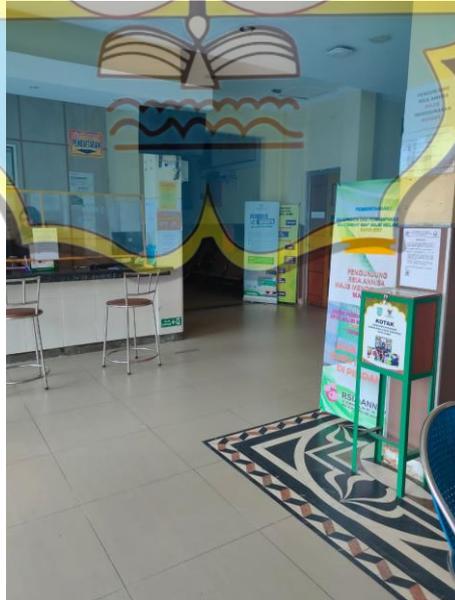
Gambar 1. Tampilan Halaman dan Gedung Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi



Gambar 2. Tampilan Ruang IGD Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi



Gambar 3. Tampilan Lorong Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi



Gambar 4. Tampilan Ruang Resepsionis Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi



Gambar 5. Tampilan Ruang Tunggu Apotek Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi



Gambar 6. Tampilan Ruang Tunggu Pemeriksaan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi