

**PENGARUH DAYA TANGGAP DAN EMPATI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RSUD  
H. ABDURRAHMAN SAYOETI 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 : Putri Yasmin  
NIM : 1900861201005  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BATANGHARI  
TAHUN 2023**

## TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

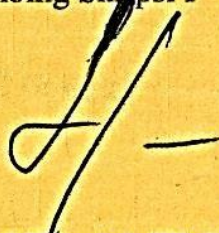
Dengan ini komisi Pembimbing Skripsi Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai berikut :

Nama : Putri Yasmin  
Nim : 1900861201005  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi

Telah memenuhi persyaratan dan layak untuk di uji pada ujian skripsi dan komprehensif sesuai dengan prosedur yang berlaku Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.

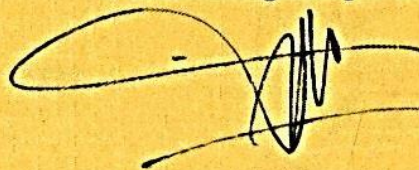
Jambi, Juni 2023

Pembimbing Skripsi I



( Ahmad Tarmizi, SE, MM )

Pembimbing Skripsi II



( Denny Asmas, SE, M.Si )

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



( Hana Tamara Putri, S.E.,M.M. )

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

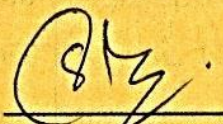
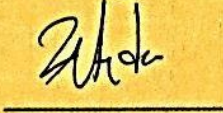


Hari : Senin

Tanggal : 31 Juli 2023

Jam : 08.00 - 10.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari

### Panitia Penguji

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Hj. Susilawati, S.E., M.Si	
Sekretaris	: Sakinah. AS, SE, MM	
Penguji Utama	: Pupu Sopini, SE, MM	
Anggota	: Ahmad Tarmizi, SE, MM	

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

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

  
Hana Tamara Putri, S.E., M.M

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Yasmin  
Nim : 1900861201005  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Dosen Pembimbing : Ahmad Tarmizi, SE, MM  
Denny Asmas, SE, M.Si  
Judul : Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada RSUD H. Abdurrahman Sayoeti 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 bukannya hasil rekayasa, bahwa skripsi ini adalah karya orisinil bukan hasil pihak lain. Jika terdapat karya atau pemikiran orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya 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. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jambi, 2023  
Yang Membuat Pernyataan



PUTRI YASMIN  
NIM. 1900861201005

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahman dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi”.

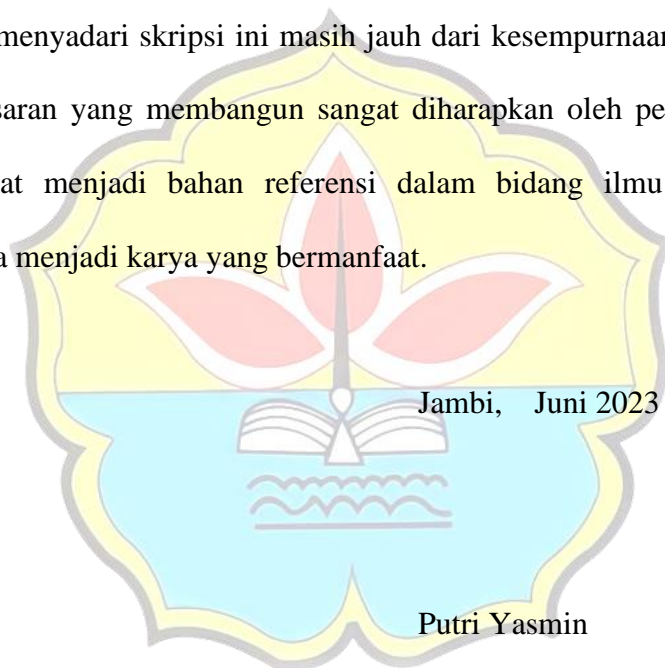
Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Ayah dan Ibu yang selama ini telah memberikan dorongan moril dan material serta do'a yang tulus mengalir untuk saya. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Herri, SE, MBA selaku Pejabat Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Ibu Dr. Hj. Arna Suryani, SE,M.Ak,Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.
3. Ibu Hana Tamara Putri, S.E.,M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Batanghari Jambi.
4. Ibu Hj. Susilawati, SE,M,Si sebagai Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama penulisan kuliah hingga selesai.
5. Bapak Tarmizi, SE, MM. dan Bapak Denny Asmas, SE, M.Si selaku pembimbing skripsi I dan pembimbing skripsi II yang telah meluangkan

waktu dan tenaga serta pikiran memberikan bimbingan dan pengarahan serta saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

6. Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi yang telah memberikan ilmu dan memperlancar aktivitas penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Kepada Direktur RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi beserta karyawan yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan referensi dalam bidang ilmu pengetahuan, masyarakat serta menjadi karya yang bermanfaat.



Jambi, Juni 2023

Putri Yasmin

## ABSTRACT

***PUTRI YASMIN / 1900861201005/ The Influence Of Response And Empathy On Outpatient Satisfaction At Hospital H. Abdurrahman Sayoeti Jambi City/ 1<sup>st</sup> ADVISOR/Ahmad Tarmizi, SE., MM / 2<sup>nd</sup> ADVISOR Denny Asmas, SE., M.Si***

The main problem of this research is the effect of responsiveness and empathy on patient satisfaction at H. Abdurrahman Sayoeti Hospital, Jambi City in 2023.

The main problem is then divided into several sub-problems or research questions about service, namely: 1) What are the service quality variables consisting of power variables? responsiveness, empathy, and patient satisfaction affect hospital patient satisfaction. H. Abdurrahman Sayoeti Jambi City, and 2) Which service quality variable has the most dominant effect on patient satisfaction at the Hospital.

The H. Abdurrahman Sayoeti Regional General Hospital, Jambi City, is a Type D General Hospital belonging to the Regional Government of Jambi City. This hospital is located at Jl. K.H Hasan Anang No. 33 Rt. 08 Ex. Olak Kemang Kec. Jambi City Bay Lake. Based on Mayor Regulation No. 42 of 2017 the Jambi City Hospital officially uses the name H. Abdurrahman Sayoeti Hospital, Jambi City. This hospital was previously the Olak Kemang Inpatient Health Center which in 2018 was converted into a hospital.

Responsiveness and empathy variables show a tcount value greater than ttable (1,663 and 5,329) or sig > a (0.000 <0.05) thus H<sub>0</sub> is rejected and H<sub>1</sub> is accepted, meaning that there is a significant positive effect between responsiveness and empathy on patient satisfaction walk in H. Abdurrahman Sayoeti Hospital, Jambi City.

The results of this study indicate that the quality of service consisting of responsiveness (X<sub>1</sub>) and empathy (X<sub>2</sub>) variables has a significant effect on patient satisfaction. Researchers' suggestions for RSUD. H. Abdurrahman Sayoeti, Jambi City, should be a hospital nurse. H. Abdurrahman Sayoeti Jambi City can maximize services according to the promised time, increase trust and responsiveness to patient complaints, maintain empathy and pay attention to the physical facilities of the Hospital. H. Abdurrahman Sayoeti Jambi City.

**Keywords:** *Responsiveness, empathy, patient satisfaction, hospital*

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	1.1. Latar Belakang .....	1
	1.2. Identifikasi Masalah .....	5
	1.3. Rumusan Masalah .....	6
	1.4. Tujuan Penelitian .....	6
	1.5. Batasan Masalah .....	7
	1.6. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN</b>	
	2.1. Tinjauan Pustaka .....	8
	2.1.1 Ekonomi .....	8
	2.1.2 Manajemen.....	9
	2.1.3 Pemasaran .....	11
	2.1.4. Manajemen Pemasaran.....	12
	2.1.5. Pemasaran Jasa .....	13
	2.1.6. Kualitas Pelayanan .....	14
	2.1.7. Daya tanggap .....	18
	2.1.8. Empati .....	20
	2.1.9. Konsep Kepuasan Konsumen .....	21
	2.1.10. Hubungan Antar Variabel .....	23
	2.2. Penelitian Terdahulu .....	25
	2.3. Kerangka Pemikiran .....	26
	2.4. Hipotesis Penelitian.....	27
	2.5. Metode Penelitian.....	28
	2.5.1. Jenis dan Sumber Data.....	28
	2.5.2. Metode Pengumpulan Data.....	29
	2.5.3. Populasi dan Sampel .....	30
	2.5.4. Metode Analisis Data .....	32
	2.5.5. Metode Kuantitatif.....	32
	2.6. Operasional Variabel.....	39
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM</b>	
	3.1. Sejarah RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi .....	42
	3.2. Motto, Visi, Misi, Tujuan dan Fungsi RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi .....	43
	3.3. Struktur Organisasi .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1. Hasil Penelitian .....	53
	4.1.1. Karakteristik Responden .....	53
	4.1.2. Deskripsi Daya Tanggap di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi .....	56
	4.1.3. Deskripsi Empati di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi .....	59



4.1.4.	Deskripsi Kepuasan Pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi .....	63
4.1.5.	Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.....	69
4.2.	Analisis dan Pembahasan .....	79
4.2.1.	Analisis Karakteristik Responden.....	79
4.2.2.	Analisis Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi .....	80
4.2.3.	Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi .....	83
4.3.	Analisis Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi .....	85
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1.	Kesimpulan .....	88
5.2.	Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		



## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>		
Tabel 1.1	Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Periode Tahun 2018-2022 .....	4
Table 2.1	PenelitianTerdahulu .....	26
Tabel 2.2	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	35
Tabel 2.3	Operasional Variabel .....	39
Table 4.1	Kelompok responden berdasarkan jenis kelamin .....	53
Table 4.2	Kelompok responden berdasarkan usia .....	54
Table 4.3	Kelompok responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	54
Table 4.4	Kelompok responden berdasarkan pendapatan.....	55
Table 4.5	Kelompok responden berdasarkan poli yang dituju .....	56
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Dimensi Memberikan Penjelasan Kepada Pasien.....	57
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Pelayanan dengan Cepat dan Tanggap.....	57
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Memberikan Solusi Permasalahan Pasien.....	58
Tabel 4.9	Jawaban Responden Terhadap Memberikan Pelayanan yang Baik Secara Kontinyu .....	59
Tabel 4.10	Jawaban Responden Terhadap Dimensi Memberikan Perhatian Kepada Pasien.....	60
Tabel 4.11	Jawaban Responden Terhadap Pengaturan Jam Kerja yang Sesuai Dengan Pasien .....	61
Tabel 4.12	Jawaban Responden Terhadap Memberikan Pelayanan Secara Pribadi Kepada Pasien.....	61
Tabel 4.13	Jawaban Responden Terhadap Menarik Minat Pasien untuk Menggunakan Jasa Pelayanan .....	62
Tabel 4.14	Jawaban Mendengarkan Keluhan dan Keinginan Pasien .....	63
Tabel 4.15	Jawaban Responden Terhadap Jumlah Keluhan dari Pasien/ Keluarganya .....	64
Tabel 4.16	Jawaban Responden Terhadap Surat Pembaca dari Koran.....	63
Tabel 4.17	Jawaban Responden Terhadap Surat Kaleng .....	66
Tabel 4.18	Jawaban Responden Terhadap Surat Masuk di Kotak Saran, dan Sebagainya .....	67
Tabel 4.19	Jawaban Responden Terhadap Mendengarkan Terhadap Keluhan dan Keinginan Pasien .....	68
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap .....	69
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas Variabel Empati .....	70
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien .....	70
Tabel 4.23	Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.24	Uji Multikolinieritas .....	72
Tabel 4.25	Uji Autokolerasi.....	73

Tabel 4.26	Persamaan Regresi Linear Berganda .....	74
Tabel 4.27	Koefisien Korelasi .....	75
Tabel 4.28	Koefisien Determinasi .....	76
Tabel 4.29	Uji Reliabilitas Daya Tanggap.....	76
Tabel 4.30	Uji Reliabilitas Empati .....	77
Tabel 4.31	Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien .....	77
Tabel 4.32	Uji F .....	78
Tabel 4.33	Uji t .....	78
Tabel 4.34	Rekap Jawaban Terhadap Daya Tanggap dan Empati .....	81
Tabel 4.35	Rekap Jawaban Terhadap Kepuasan Pasien .....	83



## DAFTAR GAMBAR

### No. Gambar

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian .....	27
Gambar 3.1	Struktur Organisasi RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi	46
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas .....	69



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan kepada para pasiennya. Salah satu caranya adalah dengan memberikan respon (daya tanggap) yang penuh ketulusan dan memiliki rasa empati yang berlebih terhadap pasien. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan tanggap, sedangkan empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian atau kesedihan karyawan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pasien (Oetomo, 2010: 114).

Dengan memberikan respon (daya tanggap) dan empati yang tinggi kepada pasien, tentunya hal ini dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien. Tingkat kepuasan rata-rata pasien yaitu dengan catatan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat penting untuk diperhatikan. Saat ini banyak rumah sakit yang kurang memperhatikan kepuasan pasiennya, melainkan hanya sekedar menjalankan tugas mengobati dan penyembuhan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk melihat keberhasilan suatu perusahaan, termasuk juga perusahaan di bidang jasa yaitu rumah sakit.

Kepuasan pasien sangat berdampak pada kelangsungan suatu perusahaan termasuk rumah sakit. Dimana sekarang banyak rumah sakit yang mengeluhkan rendahnya kunjungan pasien, baik itu rawat inap maupun rawat jalan. Pasien banyak yang berpindah dari rumah sakit satu ke rumah sakit lain, hal ini diakibatkan oleh ketidakpuasan mereka akan pelayanan kesehatan yang diterima sebelumnya.

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, tentunya pemberi layanan menginginkan adanya interaksi timbal balik yang positif yaitu kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Sulistyono (2005: 27) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang didapatkan berada di bawah harapan, maka seseorang akan merasa kecewa. Sedangkan bila hasil melebihi harapan, maka Pasien akan merasa puas. (Amaliyah & Sunarti, 2018: 3)

Pasien merupakan aset yang berharga bagi rumah sakit, apabila pasien merasa puas maka ia akan menggunakan jasa pilihannya berulang-ulang kali (repeat buying). Jannah (2016: 56) berpendapat bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu jasa dan harapannya. Rumah sakit yang gagal dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya akan menghadapi masalah yang kompleks.

Umumnya pasien yang merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, apabila hal tersebut terjadi rumah sakit akan mengalami kerugian finansial dan tidak mendapatkan kembali kepercayaan pasiennya. Dalam mencegah hal-hal yang tidak diinginkan, setiap rumah sakit wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat memuaskan para pasiennya.

Setiap rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan kepada para pasiennya. Salah satu caranya adalah dengan memberikan respon (daya tanggap) yang penuh ketulusan dan memiliki rasa empati yang berlebih terhadap pasien. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staff untuk membantu para Pasien dan memberikan pelayanan tanggap, sedangkan empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian atau kesedihan karyawan.

Rumah sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi adalah rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kota Jambi. Rumah sakit ini beralamat di Jl. K.H Hasan Anang No. 33 Rt. 08 Kel. Olak Kemang Kec. Danau Teluk Kota Jambi. Berdasarkan Peraturan Walikota No 42 Tahun 2017 RSUD Kota Jambi resmi Menggunakan nama RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi + 75.000 M2 dengan luas bangunan + 41.590 M2.

Rumah sakit ini sebelumnya merupakan Puskesmas Rawat Inap Olak Kemang yang pada tahun 2018 di alih fungsikan menjadi rumah sakit kelas D dan diresmikan oleh Walikota Jambi DR. H. Syarif Fasha ME pada tanggal 08 Februari 2018. RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mulai beroperasi memberikan pelayanan UGD dan Rawat Jalan masyarakat kepada pada tanggal 09 Februari 2018 dan pelayanan Rawat Inap pada tgl. 1 Maret 2018 melalui izin Operasional yang diberikan oleh WaliKota Jambi, berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi No 0006 Tahun 2018, Tanggal 08 Februari 2018.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Periode Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pasien</b>	<b>Persentase (%)</b>
2018	731	-
2019	504	31
2020	274	62,51
2021	493	(32.5)
2022	693	(5.19)

*Sumber : RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Tahun 2022*

Berdasarkan data Tabel 1.1, terlihat jelas bahwa dari tahun 2018 jumlah kunjungan pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi yaitu sebesar 731 orang. Pada tahun 2019 kunjungan pasien rawat jalan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mengalami penurunan sebesar 504 atau sekitar 31%.



Pada tahun 2020 kunjungan pasien rawat jalan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi kembali mengalami penurunan signifikan yaitu hanya sekitar 274 orang atau 62,51 persen.

Pada tahun 2021 kunjungan pasien rawat jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mengalami kenaikan dari 274 orang menjadi 493 orang.

Pada tahun 2022 kunjungan pasien rawat jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mengalami kenaikan yang cukup signifikan yang hampir mendekati pada tahun 2018 yaitu 693 orang atau sekitar 5,19 persen.

Berdasarkan dengan fenomena-fenomena di atas dan kesenjangan yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal tersebut. Fenomena-fenomena tersebut melatar belakangi penulis untuk menulis dengan mengangkat sebuah judul penelitian yaitu : **“Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka idenifikasi masalah dalam peneltian ini adalah sebagai berikut:

1. Data kunjungan pasien rawat jalan di IGD RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi tahun 2018 – 2022
2. Jumlah kritik dan saran yang diperoleh dari RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi dari tahun 2018 – 2022

3. Terdapat beberapa jenis komplain dari pasien rawat jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana daya tanggap, empati dan kepuasan pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh daya tanggap, empati dan kepuasan pasien RSUD H. Abdurrahman Sayoeti secara simultan ?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap, empati dan kepuasan pasien RSUD H. Abdurrahman Sayoeti secara parsial ?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui daya tanggap, empati dan kepuasan pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap, empati dan kepuasan pasien RSUD H. Abdurrahman Sayoeti secara simultan
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap, empati dan kepuasan pasien RSUD H. Abdurrahman Sayoeti secara parsial

## 1.5 Batasan Masalah

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien terdiri dari : keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empati (emphaty), kepercayaan (assurance), dan berwujud (tangible) maka peneliti memberikan batasan masalah hanya membahas daya tanggap dan empati di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Teortis

Secara teoritis hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan dan menambah kajian tentang ilmu manajemen pemasaran.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian in diharapkan dapat menjadi masukan sebagai pelengkap dan pembanding bagi pihak perguruan tinggi khususnya dalam manajemen pemasaran dan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi untuk melakukan penelitian yang serupa.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Ekonomi

Ekonomi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata, yaitu *oikos* dan *nomos*. *Oikos* berarti rumah tangga dan *nomos* berarti, tata, aturan. Dengan demikian secara sederhana ekonomi dalam pengertian bahasa berarti. Ekonomi atau tata aturan rumah tangga. Ekonomi menurut kamus bahasa Indonesia berarti segala hal yang bersangkutan dengan penghasilan, pembagian dan pemakaian barang-barang dan kekayaan (keuangan). Ekonomi berkenaan dengan setiap tindakan atau proses yang harus dilaksanakan untuk menciptakan barang-barang dan jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan manusia.

Ekonomi menurut Adam Smith dalam Safri (2018:8), ekonomi adalah ilmu kekayaan atau ilmu yang khusus mempelajari sarana-sarana kekayaan suatu bangsa dengan memusatkan perhatian secara khusus terhadap sebab-sebab material dari kemakmuran, seperti hasil-hasil industry, pertanian dan sebagainya.

Ekonomi menurut Marshall dalam Safri (2018:8), ekonomi adalah ilmu yang mempelajari usaha-usaha individu dalam ikatan pekerjaan dalam kehidupannya sehari-hari. Ilmu ekonomi membahas kehidupan manusia yang berhubungan dengan bagaimana ia memperoleh pendapatan dan

bagaimana pula ia mempergunakan pendapatan itu.

Ekonomi menurut Ruenez dalam Safri (2018:8), ekonomi adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dalam menghadapi kebutuhan-kebutuhannya dengan sarana-sarannya yang terbatas yang mempunyai bebrbagai macam fungsi.

### 2.1.2 Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage*, yang artinya mengatur. Adapun pengaturan di sini dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen.

Istilah manajemen, dalam terjemahan bahasa Indonesia, hingga saat ini belum ada keseragaman. Akan tetapi, bila mempelajari literatur manajemen, istilah manajemen mengandung tiga pengertian, yaitu manajemen sebagai suatu proses, manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen, manajemen sebagai suatu seni dan sebagai suatu ilmu.

Dalam *Encyclopedia of the social sciences*, pengertian manajemen adalah suatu proses dimana suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Manajemen menurut Haiman dalam Supomo (2018:1), adalah fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen menurut George R. Terry dalam Supomo (2018:1), mengartikan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain.

Aktivitas manajemen diartikan sebagai kegiatan-kegiatan atau fungsi-fungsi yang dilakukan oleh setiap manajer atau pemegang keputusan. pada umumnya, kegiatan-kegiatan manajer atau pembuat keputusan (manajemen) adalah *planning, organizing, staffing, directing, dan controlling*. Hal ini sering pula disebut istilah proses manajemen, fungsi-fungsi manajemen bahkan ada yang menyebut unsur-unsur manajemen.

Ada segolongan berpendapat bahwa manajemen adalah seni, golongan lain mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu, definisi manajemen sebagai suatu seni atau ilmu menurut beberapa ahli. Manajemen menurut Malayu S.P Hasibuan dalam Supomo (2018:2), adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Adapun manajemen menurut M. Manulang dalam Supomo (2018:2), adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Manajemen dan pelaksanaannya memerlukan sejumlah sarana yang disebut dengan unsur manajemen dikenal sebagai 6M yang terdiri dari: manusia (*man*), material (*materials*), mesin (*machine*), tata kerja (*method*), uang (*money*), dan pasar (*market*). Keenam unsur tersebut sangat menentukan dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi yang telah ditetapkan selumya. Dengan adanya manajemen, tingkat efisiensi dalam setiap kegiatan individu atau kelompok akan lebih baik lagi setiap

periodenya, karena manajemen selalu menginginkan segala sesuatu menjadi lebih baik. Organisasi dipandang manajemen sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan dalam mencapai tujuan organisasi.

### 2.1.3 Pemasaran

Pemasaran menurut William J. Stanton dalam Sunyoto (2012:18), *marketing is total system business designed to plan, price, promote, and distribute want satisfying products to target market to achieve organizational objective* (pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan)

Pemasaran menurut Philip Kotler dalam Sunyoto (2012:18), *marketing is a social and managerial process by which individuals and groups obtain what they need and what through creating, offering, and exchanging products and value of what other* (pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dengan mana seseorang atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai)

Pemasaran menurut Basu Swastha DH dalam Sunyoto (2012:18), pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang jasa, ide kepada pasar sasaran agar dapat mencapai

tujuan organisasi, sedangkan menjual adalah ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual untuk mengajak orang lain agar bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkan.

#### **2.1.4. Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran menurut Kotler dan Amstrong dalam Ginting (2012:22), mendefinisikan manajemen pemasaran adalah analisis perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian atas program yang dirancang dalam menciptakan, membangun dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembe sasaran dengan maksud untuk mewujudkan tujuan organisasi. Oleh karena itu manajemen pemasaran menyangkut pengelolaan permintaan (managing demand) yang pada gilirannya pengelolaan hubungan konsumen.

Manajemen pemasaran menurut Philip Kotler dalam Indrasari (2019:3), menyatakan bahwa definisi pemasaran ada dua, yaitu definisi sosial dan manjerial. Definisi sosial (pemasaran) adalah sebagai proses sosial dan manjerial didalamnya individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk yang bernilai dengan pihak lain.

Manajemen pemasaran menurut Sumarwan dalam Indrasari (2019:4), pemasaran adalah suatu proses bagaimana mengidentifikasi kebutuhan konsumen kemudian memproduksi barang atau jasa tersebut, sehingga terjadi transaksi atau penukaran antara produsen dengan konsumen.



### 2.1.5. Pemasaran Jasa

Pemasaran yang sering diadopsi berasal dari *American Marketing Association* menurut Kotler & Keller, (2012) yang mendefinisikannya sebagai berikut: pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan sekumpulan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyampaikan nilai kepada pasien serta mengelola hubungan dengan pasien yang kesemuanya dapat memberikan manfaat bagi organisasi dan para stakeholder-nya

Beberapa ahli pemasaran mengemukakan pengertian jasa (*service*) seperti yang diuraikan dalam definisi sebagai berikut : Menurut Philip Kotler, pengertian jasa adalah sebagai berikut : “*A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, Its production may or may not be tied to a physical product*”

Selanjutnya Stanto (1994: 494) menyatakan “*A service is any activity or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in teh ownership of anything. It’s production may or may be tied to physical product. Service are those separately identifiable, essentially intangible activities which provide satisfaction and there are not necessarily tied to a sale of product or another service. To product a service may not require the use of tangible goods. However when such use is required, there is no transfer of tittle (permanent ownership) to these tangible goods.*” (Stanton, 1994:494)

Dari kedua definisi tersebut, baik kotler mauphm stanton menyatakan

bahwa jasa pada dasarnya merupakan suatu yang tidak terwujud, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam memproduksi suatu jasa dapat menggunakan bantuan suatu produk fisik tetapi bisa juga tidak. Disamping itu juga jasa tidak mengakibatkan peralihan hak suatu barang secara fisik atau nyata, jadi jika seseorang pemberi jasa memberikan jasanya pada orang lain, maka tidak ada perpindahan hak milik secara fisik.

Menurut Christopher Lovelock & Lauren K Wright pemasaran jasa adalah bagian dari sistem jasa keseluruhan dimana perusahaan tersebut memiliki sebuah bentuk kontak dengan pasiennya, mulai dari pengiklanan hingga penagihan, hal itu mencakup kontak yang dilakukan pada saat penyerahan jasa.

#### **2.1.6. Kualitas Pelayanan**

Kotler dalam Muhtosim (2010:177) dalam Irwandi dkk, mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut Sementara itu, menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana (dalam Methiana Indrasari, 2019:58) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki

kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019:61) mengemukakan kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pasien. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pasien.

Banyak ahli pemasaran telah berhasil mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan dari hasil penelitian yang dilakukannya. Di antara para peneliti tersebut adalah Stamatis (Tjiptono, 2002: 205) yang berhasil memodifikasi delapan dimensi kualitas dari Garvin menjadi tujuh dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Fungsi (*Function*), yaitu kinerja primer yang dituntut dari suatu pelayanan.

- b. Karakteristik/Ciri Tambahan (*Features*), yaitu kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- c. Kesesuaian (*Conformance*), yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- d. Keandalan (*Reliability*), yaitu kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitan dengan waktu.
- e. Dapat Diperbaiki (*Serviceability*), yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- f. Estetika (*Aesthetics*) yaitu pengalaman pasien yang berkaitan dengan perasaan dan panca indra.
- g. Persepsi (*Perceptions*), yaitu reputasi dari kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman (1990:26) strategi kualitas pelayanan tidak terlepas dari lima dimensi kualitas pelayanan secara berturut-turut berdasarkan penilaian kepentingan pasien adalah sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan, sarana atau media komunikasi yang dimiliki oleh perusahaan.

b. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kepedulian, ketulusan, perhatian pribadi serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan perusahaan dan stafnya kepada pasien. Termasuk pula dalam dimensi ini ialah kemampuan mengadakan pendekatan secara individual dan personal, perasaan aman dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pasien.

c. *Kehandalan (Reliability)*

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan terpercaya.

Kualitas pelayanan yang handal merupakan harapan pasien yang berarti bahwa pelayanan tersebut setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera, tepat waktu, dengan cara yang sama dan tanpa kesalahan.

d. *Keresponsipan (Responsiveness)*

Keresponsipan merupakan keinginan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat. Keresponsipan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dipersepsi oleh pasien. Termasuk dalam dimensi ini ialah waktu tunggu untuk mendapatkan giliran pelayanan. Pasien yang terpaksa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

e. *Keyakinan (Assurance)*

Jaminan disini meliputi pengetahuan, kemampuan dan kesopanan staf yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari kompetensi/kemampuan da lain pemberian pelayanan, kesopanan dan rasa hormat kepada pasien, sifat dapat dipercaya, jaminan rasa aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan serta komunikasi yang efektif dengan pasien.

Lima dimensi kualitas pelayanan di atas, banyak digunakan oleh para ahli dalam menjelaskan kualitas pelayanan. Berdasarkan lima dimensi tersebut, para pasien mengevaluasi kualitas pelayanan dengan cara membandingkan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakannya. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan untuk setiap dimensi merupakan ukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien.

### **2.1.7. Daya tanggap**

Daya tanggap dapat diartikan sebagai kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Menurut Asdi (2022 : 13) keresponsipan merupakan keinginan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat. Keresponsipan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

yang dipersepsi oleh pasien. Termasuk dalam dimensi ini ialah waktu tunggu untuk mendapatkan giliran pelayanan. Pasien yang terpaksa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negative terhadap kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Menurut Muhammad Adam (2015) kriteria daya tanggap dari sebuah penyedia jasa antara lain meliputi faktor-faktor:

- 1) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan dan pertanyaan yang dilontarkan oleh pasien.
- 2) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- 3) Keinginan perusahaan penyedia jasa untuk dapat menolong pasien dengan permasalahannya.
- 4) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang baik secara kontinyu.

### 2.1.8. Empati

Empati adalah kepedulian, ketulusan, perhatian pribadi serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan perusahaan dan stafnya kepada pasien. Termasuk pula dalam dimensi ini ialah kemampuan mengadakan pendekatan secara individual dan personal, perasaan aman dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pasien (Asdi, 2022 : 12)

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40). Menurut Nursodik (2010) empati adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pasien seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pasien, dan kebutuhan pasiennya.

Zoeldhan (2012) mengatakan bahwa empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara karyawan atau yang melayani dan yang dilayani atau konsumen agar tercipta suatu hubungan yang balance atau selaras dalam perusahaan tersebut.



Menurut Muhammad Adam (2015) kriteria empati dari sebuah penyedia jasa antara lain meliputi faktor-faktor:

- 1) Kesiediaan perusahaan jasa untuk memberikan perhatian secara individual atau perorangan kepada pasiennya.
- 2) Perusahaan penyedia jasa untuk memiliki jam kerja yang sesuai atau cocok dengan semua pasiennya.
- 3) Kesiediaan dari perusahaan penyedia jasa untuk memberikan penjelasan atau perhatian secara pribadi kepada pasien mengenai pelayanan yang diberikan.
- 4) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk menarik minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanannya.
- 5) Kesiediaan perusahaan penyedia jasa untuk mendengarkan keluhan-keluhan atau keinginan-keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.

#### **2.1.9. Konsep Kepuasan Konsumen**

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah the *expectancy disconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Ketika konsumen membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (*product performance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut.

Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Jika ini terjadi, maka konsumen akan merasa puas.

Produk berfungsi seperti yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberikan rasa puas, dan produk tersebut pun tidak mengecewakan konsumen. Konsumen akan memiliki perasaan netral.

Produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*). Produk yang berfungsi buruk, tidak sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan kekecewaan, sehingga konsumen merasa tidak puas.

Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*), harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen. Fungsi produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen (*actual performance*) sebenarnya adalah persepsi konsumen terhadap kualitas produk tersebut.

Menurut A.A. Gde Muninjaya (2004), ada 5 indikator cara mengukur kepuasan pasien, yaitu:

1. Jumlah keluhan dari pasien / keluarganya
2. Surat pembaca dari Koran
3. Surat kaleng
4. Surat masuk di kotak saran, dan sebagainya

## 5. Survey tingkat kepuasan pengguna pelayanan rumah sakit

### 2.1.10. Hubungan Antar Variabel

#### 1. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit tentunya mengharapkan adanya koresponsipan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tingkat kepuasan pasien. Sangat wajar bahwa dalam melakukan pengobatan, perawatan dan pemeriksaan kesehatan diperlukan adanya respon timbal balik antara pihak rumah sakit dan pasien guna saling memberikan feedback yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama.

Bentuk-bentuk pelayanan yang perlu diberikan sangat ditentukan oleh sikap, profesi dan respon atas keluhan pasien. Keresponsipan yang ditunjukkan kepada pasien yaitu:

- (1) penampilan dan raut wajah pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien,
- (2) penguasaan, kemahiran dan keterampilan dari pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dan
- (3) respon dari pihak rumah sakit apabila pasien mengemukakan keluhan, rasa sakit dan keinginan untuk sembuh.

Keresponsifan yang ditunjukkan pihak Rumah Sakit sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan berhubungan dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Keresponsifan dalam kualitas pelayanan perlu lebih ditingkatkan lagi

dan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.(Asdi, 2022 : 53)

Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Yazid (1999) bahwa suatu pemasaran jasa banyak melibatkan adanya tingkat tanggap dari suatu pasien untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan pasien. Bentuk konkrit koresponsipan yang dapat ditunjukkan oleh pemberi jasa terhadap pasien adalah adanya respon timbal balik antara pihak rumah sakit dan pasien guna saling memberikan feedback yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama.

## **2. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien**

Pelayanan Rumah Sakit hingga saat ini telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang mengarah kepada perbaikan nilai empati yang ditawarkan kepada pasien, sehingga pasien dapat menilai bahwa kepuasan pelayanan yang diterima betul-betul memuaskan.

Secara operasional, pihak pengelola Rumah Sakit hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan kepada pasien dalam bentuk sikap dan karakter yang ditunjukkan oleh para dokter, perawat dan bagian administrasi pihak rumah sakit, dengan menunjukkan sikap empati dalam keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola hidup sehat.

Secara operasional, empati yang ditunjukkan oleh pihak rumah sakit yaitu:

- (1) keseriusan dalam memberikan perawatan kesehatan kepada pasien,
- (2) pembinaan yang diberikan demi penyembuhan kesehatan pasien,
- (3) penerimaan pasien atas penyuluhan dari pihak rumah sakit dan
- (4) imej penekanan hidup sehat dari pihak rumah sakit terhadap perilaku sehat pasien.

Empati yang ditunjukkan cukup sesuai dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Atau dengan kata lain, empati dalam dimensi kualitas, perlu lebih ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima.

Konsep dan teori yang mendukung yaitu Tjiptono (2002] menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan impact kepada kepuasan pasien.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan perbandingan dan acuan dalam melakukan penelitian ini maka peneliti menelaah beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, yaitu sebagai berikut:

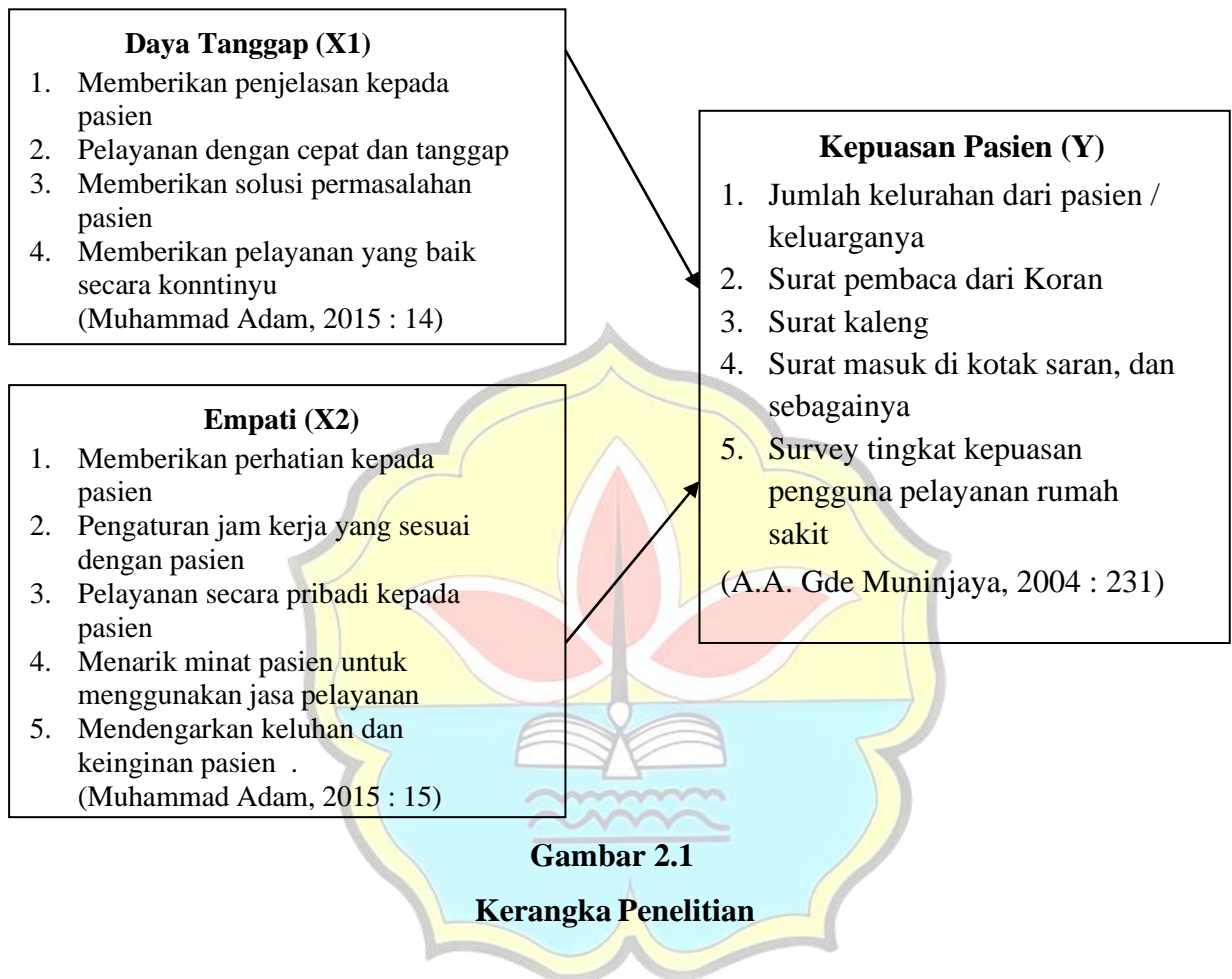
**Table 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan pada RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal Tanjung Jabung Barat Jambi oleh Riki (2021) Universitas Batanghari Jambi	Daya tanggap dan empati	Daya tanggap dan empati mempengaruhi hasil kepuasan pasien
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada RSUD Raden Mattaaher oleh Rilda Dwi Anugrah (2018) Universitas Batanghari Jambi	Kualitas dan kepuasan	Kualitas jasa yang baik mempengaruhi hasil kepuasan
3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru oleh Arif Kurniawan	Kualitas, kepuasan dan kepercayaan	Tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang	Daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan	Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
5	Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah	Daya tanggap, empati, kepuasan	Tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini mengemukakan yang akan diteliti yaitu :  
Variabel Daya Tanggap (X1), Variabel Empati (X2) dan Variabel Kepuasan

Pasien (Y). Secara sistematis, kerangka berpikir dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:



#### 2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah hasil dari suatu proses teoritik atau proses rasional, melalui tinjauan pustaka atau pengkajian konsep dan teorinyang relevan mendukung hipotesis penelitian sehingga diyakini bahwa hipotesis penelitian telah memilki kebenaran teoretik. Namun demikian, kebenaran hipotesis masih harus diuji secara empiric dengan menggunakan data hasil penelitian (Prof. DR. H. Djaali, 2020: 13).

Berdasarkan deskripsi teori dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka harus dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut:

1. Di duga daya tanggap, empati dan kepuasan pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi
2. Di duga pengaruh daya tanggap, empati dan kepuasan pasien RSUD H. Abdurrahman Sayoeti secara simultan
3. Di duga pengaruh daya tanggap, empati dan kepuasan pasien RSUD H. Abdurrahman Sayoeti secara parsial

## **2.5. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Menurut Prof. DR. H. Djaali (2020: 3) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat inferensial dalam arti mengambil kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistika, dengan menggunakan data empiric hasil pengumpulan data melalui pengukuran.

### **2.5.1. Jenis dan Sumber Data**

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

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian (atribut produk dan keputusan pembelian). (Soeratno dan Lincoln Arsyad, 1998 : 76).

#### **2. Data Sekunder**

Adalah data yang diterbitkan atau diguunakan organisasi yang bukan pengelolanya (Soeratno dan Lincoln Arsyad, 1998 : 76). Data



Sekunder ini diperoleh dari RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi yang berupa data, catatan-catatan serta dokumen yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

### **2.5.2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan maka pengumpulan data dan informasi tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Merupakan suatu penelitian kepustakaan dengan jalan mempelajari literature dan hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

#### **2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara kepada pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti untuk mendapatkan informasi.

#### **3. Kuesioner**

Kuesioner atau angket merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada reponden untuk di isi ). (Soeratno dan Lincoln Arsyad, 1998 : 96). Dalam kuesioner terdapat uji validitas dan reliabilitas. Adapun pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena seseorang (Soegiyono, 1996 : 86). Dalam skala likert

, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata, antara lain :

Skor 5 : Sangat Puas

Skor 4 : Puas

Skor 3 : Cukup Puas

Skor 2: Tidak Puas

Skor 1: Sangat Tidak Puas

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan dan pencatatan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

#### 2.5.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi Menurut Sugiyono (2016:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarang kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pasien RSUD H. Abdurrahman Sayoeti berjumlah 693 orang.

2. Sample menurut Sugiyono (2016:81), Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karna keterbatasan dan, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam suatu penelitian, survey tidak selalu perlu untuk meneliti semua unit yang ada dalam populasi, karena di samping memerlukan biaya yang sangat besar juga memerlukan waktu yang cukup lama. Padahal kesimpulan tentang populasi dapat diambil berdasarkan data sample dengan menggunakan teknik statistika inferensial. Dengan meneliti sebagian unit-unit dari populasi yang disebut sample, peneliti mengharapkan bahwa hasil yang diperoleh akan menggambarkan sifat atau karakteristik populasi yang bersangkutan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka teknik pengambilan sampel harus memenuhi syarat-syarat tertentu. (Prof. DR. H. Djaalii, 2020: 20). Dari populasi yang berjumlah 685 responden, maka diambil sampel dengan menggunakan rumus slovin yakni : (Sugiyono, 2016: 89)

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir dalam penelitian ini 10%

Dari keterangan diatas dapat dihitung sampel minimal sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{693}{1+693 (0,1)^2} \\ &= \frac{693}{1+693 (0,01)} \\ &= \frac{693}{7.93} = 87.3 \text{ dibulatkan menjadi } 88 \text{ orang}\end{aligned}$$

#### **2.5.4. Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini untk menganalisis data peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kuantitaif. Deskriptif menurut Sugiyono (2016: 91), deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode yang berfungsi untuk membuat gambaran secara matematis berdasarkan fenomena-fenomena yang ditemui dan melakukan perhitungan-perhitungan dari hasil penelitian yang dibandingkan dengan teori- teori yang ada.

#### **2.5.5. Metode Kuantitatif**

##### **1. Persamaan Regresi Linear Berganda**

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.

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan:

Y : Variabel dependent (Kepuasan pasien)

a : Konstanta, yaitu nilai perkiraan y jika  $x = 0$

b : Koefisien regresi

$x_1$  : daya tanggap

$x_2$  : empati

## 2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini dilakukan untuk melihat model kemungkinan adanya gejala Heteroskedastisitas, yaitu menunjukkan adanya varian yang tidak konstan dari variabel residual, multikolinearitas yang merupakan keadaan dimana satu atau lebih variabel bebas dapat dinyatakan sebagai kombinasi dari variabel bebas lainnya, dan uji Autokorelasi yaitu menunjukkan keadaan dimana kesalahan pengganggu antara periode I dengan t-1 dalam regresi linear (Gujarati, 1995 : 157).

### a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga sehingga layak dilakukan pengujian secara statistic.

- Apabila signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka, hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal.
- Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka, hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji multikolinieritas

Digunakan sebagai upaya untuk menentukan ada dan tidaknya korelasi yang sempurna atau mendekati hubungan yang sempurna. Menurut Hasan (2002 : 281) non multikolinearitas adalah hubungan antara variabel bebas yang satu dengan variabel yang lain dalam model regresi tidak terjadi hubungan yang sempurna ataupun hubungan yang mendekati sempurna. Dengan rumus sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{1 - R_1^2}$$

Jika nilai *Tolerance*  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Jika nilai *Tolerance*  $< 0,10$  dan nilai VIF  $> 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji heteroskedastisitas

Menurut Hasan (2002 : 281) heteroskedastisitas berarti variasi (varians) variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heteroskedastisitas, kesalahan yang terjadi random (acak) tetapi

memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas.

Misalnya heteroskedastisitas akan muncul dalam bentuk residu yang semakin besar, apabila pengamatan semakin besar atau rata-rata residu akan semakin besar untuk variabel bebas X yang semakin besar.

d. Uji autokorelasi.

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Tentu saja model regresi yang baik adalah refresi yang beebas dari autokolerasi. Dengan rumus sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^n (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^n e_t^2}$$

Simbol  $e(t)$  merupakan galat (residual) pada pengamatan ke-t, sedangkan n adalah banyaknya data dalam analisis

### 3. Koefisien Korelasi (r)

Menurut Umar (2011:129) Analisis korelasi berguna untuk meneentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Korelasi dilambangkan dengan  $r =$  koefisien korelasi jika nilai r tidak lebih dari  $(-1 < r < +1)$ , apabila  $r = -1$  artinya korelasinya sempurna positif.

Tabel interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut : Sugiyono (2009:250)

**Tabel 2.2**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat hubungan</b>
88 – 158	Sangat Rendah
159 – 229	Rendah
230 – 300	Sedang
301 – 371	Kuat
372 - 440	Sangat Kuat

Menurut Umar (2011:131) rumus korelasi adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

x = Variabel Independen

y = Variabel dependen

n = Jumlah data / responden

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2013:97) Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai adjusted  $R^2$  dimana untuk menginterpretasikan besarnya nilai koefisien determinasi harus diubah kedalam bentuk presentase. Sisa dari total (100%) yang artinya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.



Nilai koefisien determinasi adalah  $0 < R^2 < 1$ . Apabila nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin baik karena variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependennya.

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi korelasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya. Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

$Kd$  = Koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- 1) Jika  $Kd$  mendekati nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
- 2) Jika  $Kd$  mendekati satu (1), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

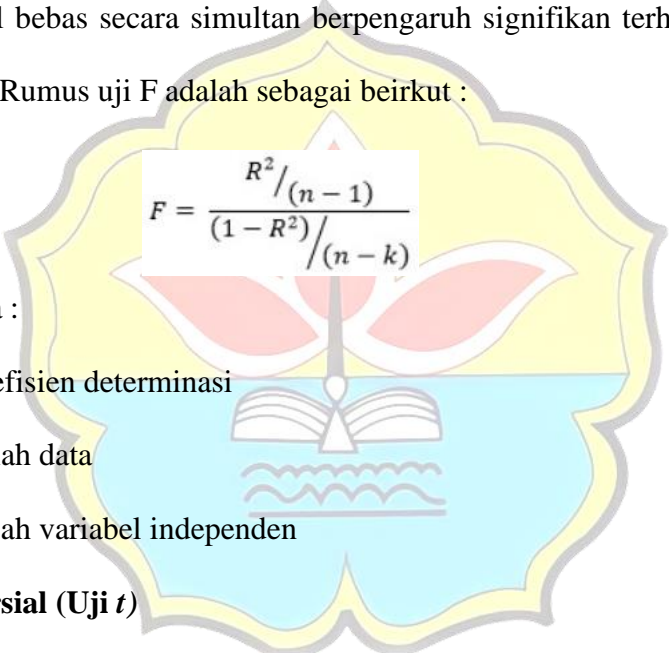
## 5. Uji Reliabilitas (Uji R)

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan

pada responden sebanyak 685 di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti, dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya.

## 6. Uji f

Uji statistik f digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variable bebas secara bersama-sama dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai signifikansi f 0,10 maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Rumus uji F adalah sebagai berikut :


$$F = \frac{R^2 / (n - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Dimana :

$R^2$  : koefisien determinasi

n : jumlah data

k : jumlah variabel independen

## 7. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghazali (2013:160) Uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel independen secara parsial (individual) dalam menerangkan variabel variabel dependen. Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial atau individu menerangkan pengaruh terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan yaitu dengan nilai signifikansi

0,05 dan membandingkan t hitung dengan t tabel yang ditentukan sebagai berikut:

1) Merumuskan Hipotesis

$H_0$ : daya tanggap dan empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien

$H_a$  : daya tanggap dan empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien

2) Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 5% ( $\alpha=0,05$ )

3) Membandingkan t hitung dengan t table

$H_0$ : Bila t hitung < t tabel,  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak

$H_a$ : Bila t hitung > t tabel,  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

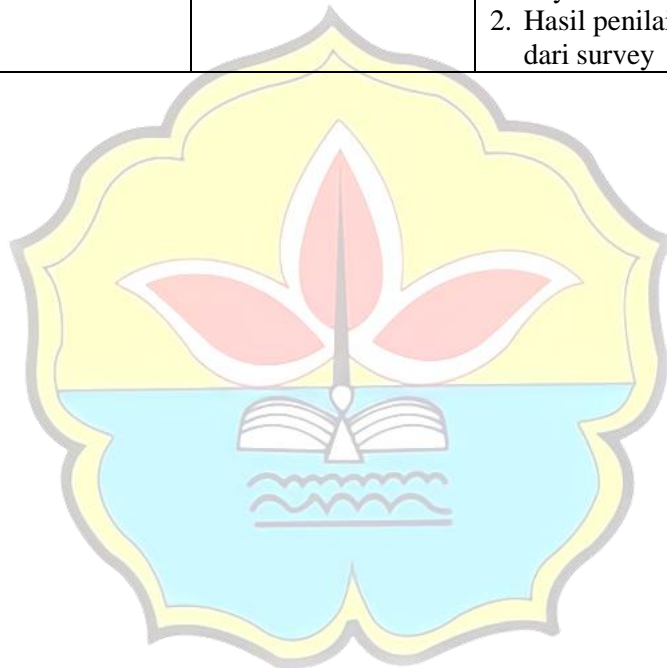
**2.6. Operasional Variabel**

**Tabel 2.3**  
**Operasional Variabel**

Variable	Defenisi	Indikator	Sub Indikator	Skala
daya tanggap (X1)	Daya tanggap adalah keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (Tjiptono, 2007)	1. Memberikan penjelasan kepada pasien	1. Menjelaskan agar mudah dipahami 2. Menjelaskan sesuai prosedur rumah sakit	
		2. Pelayanan dengan cepat dan tanggap	1. Cepat dalam melayani pasien 2. Cepat dalam menanggapi keluhan pasien	
		3. Memberikan solusi permasalahan pasien	1. Sigap dalam memberikan solusi kepada pasien 2. Mengerti akan permasalahan pasien	

		4. Memberikan pelayanan yang baik secara konntinyu	1. Melayani secara terpadu 2. Melayanai dengan sepenuh hati	
Empati (X2)	Empati adalah Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pasien seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pasien, dan kebutuhan pasiennya. (Nursodik, 2010)	1. Memberikan perhatian kepada pasien	1. Sikap ramah terhadap pasien 2. Sikap empati terhadap pasien	
		2. Pengaturan jam kerja yang sesuai dengan pasien	1. Melayani sesuai jadwal 2. Melayani tepat waktu	
		3. Pelayanan secara pribadi kepada pasien	1. Mendengarkan keluhan pasien 2. Memberikan tanggapan terhadap keluhan	
		4. Menarik minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan	1. Mengerti akan kebutuhan pasien 2. Bersikap ramah terhadap pasien	
		5. Mendengarkan keluhan dan keinginan pasien .	1. Bersedia untuk mendengarkan masukan saran dari pasien 2. Menanggapi keluhan pasien dengan baik	
Kepuasan pasien (y)	Kepuasan pasien adalah evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan Pasien, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan Pasien (Tjiptono, 2006)	1. Jumlah keluhan dari pasien / keluarganya	1. Pelayanan terhadap pasien 2. Cara berkomunikasi terhadap pasien	
		2. Surat pembaca dari koran	1. Hasil dari pasien/keluarga yang membaca Koran 2. Hasil dari penilaian keluarga yang membaca Koran	
		3. Surat kaleng	3. Hasil dari pasien/keluarga yang membuat surat kaleng	

			4. Hasil dari penilaian keluarga yang membuat surat kaleng	
		4. Surat masuk di kotak saran, dan sebagainya	1. Hasil dari surat masuk 2. Hasil dari kotak saran pasien	
		5. Survey tingkat kepuasan pengguna pelayanan rumah sakit	1. Pengalaman dan pengetahuan tenaga medis di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti 2. Hasil penilaian dari survey	



## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **3.1. Sejarah RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi**

Rumah sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi adalah Rumah Sakit Umum Tipe D milik Pemerintah Daerah Kota Jambi. Rumah sakit ini beralamat di Jl. K.H Hasan Anang No. 33 Rt. 08 Kel. Olak Kemang Kec. Danau Teluk Kota Jambi. Berdasarkan Peraturan Walikota No 42 Tahun 2017 RSUD Kota Jambi resmi Menggunakan nama RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi. Rumah Sakit ini sebelumnya merupakan Puskesmas Rawat Inap Olak Kemang yang pada tahun 2018 di alih fungsikan menjadi Rumah Sakit.

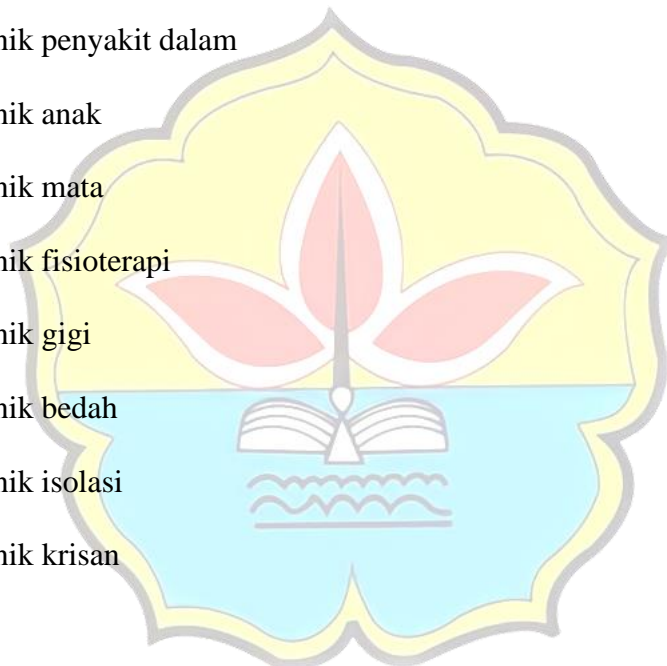
Rumah Sakit Abdurrahman Sayoeti diresmikan oleh Walikota Jambi DR. H. Syarif Fasha ME pada tanggal 08 Februari 2018 dan pada tanggal 1 Maret 2018 Rumah Sakit mendapatkan Izin Operasional yang diberikan oleh Walikota Jambi berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi No 0006 Tahun 2018 Tanggal 08 Februari 2018. RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi terletak di tanah seluas 3727 M2 dengan luas bangunan Basement : 1.277,13 M2, Lantai Dasar : 2.009,06 M2, Lantai I : 2.009,06 M2, Lantai II : 879,6 M2, dan Lantai III : 879,6 M2.

Rumah Sakit memiliki Fasilitas antara lain : Fasilitas Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD 24 Jam, Kamar Operasi, Kamar Bersalin (VK), Ruangan Bayi (Perinatologi), Ruang HCU, Radiologi, Laboratorium, Instalasi

Farmasi dll yang pelayanan diatas diberikan oleh Dokter Spesialis, Dokter Umum dan Dokter Gigi yang berpengalaman dibidangnya dan dibantu oleh staf paramedis dan karyawan yang selalu mengutamakan keselamatan dan kepuasan pasien.

Adapun produk jasa dan produk unggulan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi untuk rawat jalan adalah sebagai berikut :

1. Poliklinik kebidanan dan kandungan
2. Poliklinik penyakit dalam
3. Poliklinik anak
4. Poliklinik mata
5. Poliklinik fisioterapi
6. Poliklinik gigi
7. Poliklinik bedah
8. Poliklinik isolasi
9. Poliklinik krisan



### **3.2. Motto, Visi, Misi, Tujuan dan Fungsi RSUD H. Abdurrahman Sayoeti**

#### **Kota Jambi**

##### 3.2.3. Motto

Motto dari RSUD H. Abdurrahman Sayoeti disingkat menjadi

4S yaitu Senyum, Sapa, Sopan, Sehat.

#### 3.2.4. Visi

“Terwujudnya Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan yang Bermutu, Berbudaya, dan Terjangkau Bagi Seluruh Masyarakat”

#### 3.2.5. Misi

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang profesional dengan mengutamakan keselamatan pasien.
2. Menjadikan rumah sakit yang ramah lingkungan dan menciptakan rasa aman serta nyaman bagi pasien.
3. Melaksanakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, cekatan dan berkualitas tinggi.

#### 3.2.6. Tujuan

1. Tersedianya sarana dan pra-sarana siap pakai untuk penunjang pelayanan.
2. Terbentuknya sistem akuntansi dan pencatatan yang mendukung akuntabilitas.
3. Terselenggaranya layanan prima disetiap unit pelayanan.
4. Terselenggaranya kegiatan penunjang pelayanan yang optimal.
5. Tersedianya barang dimasing-masing unit pelayanan.
6. Tersedianya biaya pemeliharaan sarana dan pra-saran
7. Tempat bekerja yang sangat nyaman dan kondusif (The best place work)
8. Tersedianya SDM yang kompeten, kapabilitas dan berkinerja tinggi



9. Terselenggaranya system manajemen rumah sakit yang profesional

### 3.2.7. Fungsi

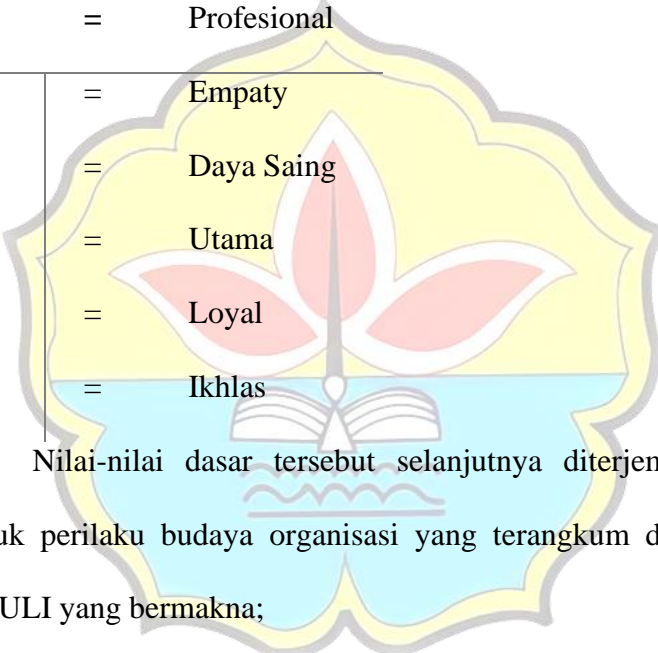
Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Walikota Nomor 42 tahun 2017 tentang Fungsi Rumah Sakit, Tata Usaha, Bidang dan Rincian Tugas Sub Bagian Seksi Serta Tata Kerja pada Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang perumahsakitan.
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang perumahsakitan.
3. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat sekunder dan tersier.
4. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan dalam rangka meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam pemberian pelayanan kesehatan.
5. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta penampisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan.
6. Pengkordinasian hubungan kerja sama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaan tugas.
7. Pelaksnaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

### 3.2.8. Nilai-nilai Dasar RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi

Pelaksanaan Misi Rumah Sakit akan berhasil jika dilandasi oleh nilai-nilai dasar yang tepat dan budaya organisasi yang mendukung. Dalam hal ini telah ditetapkan bahwa semua gerak langkah dalam penyelenggaraan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi harus di landasi nilai-nilai Organisasi RSUD H. Abdurrahman Sayoeti yaitu “PEDULI”

<b>P</b>	=	Profesional
<b>E</b>	=	Empaty
<b>D</b>	=	Daya Saing
<b>U</b>	=	Utama
<b>L</b>	=	Loyal
<b>I</b>	=	Ikhlas



Nilai-nilai dasar tersebut selanjutnya diterjemahkan dalam bentuk perilaku budaya organisasi yang terangkum dalam akronim PEDULI yang bermakna;

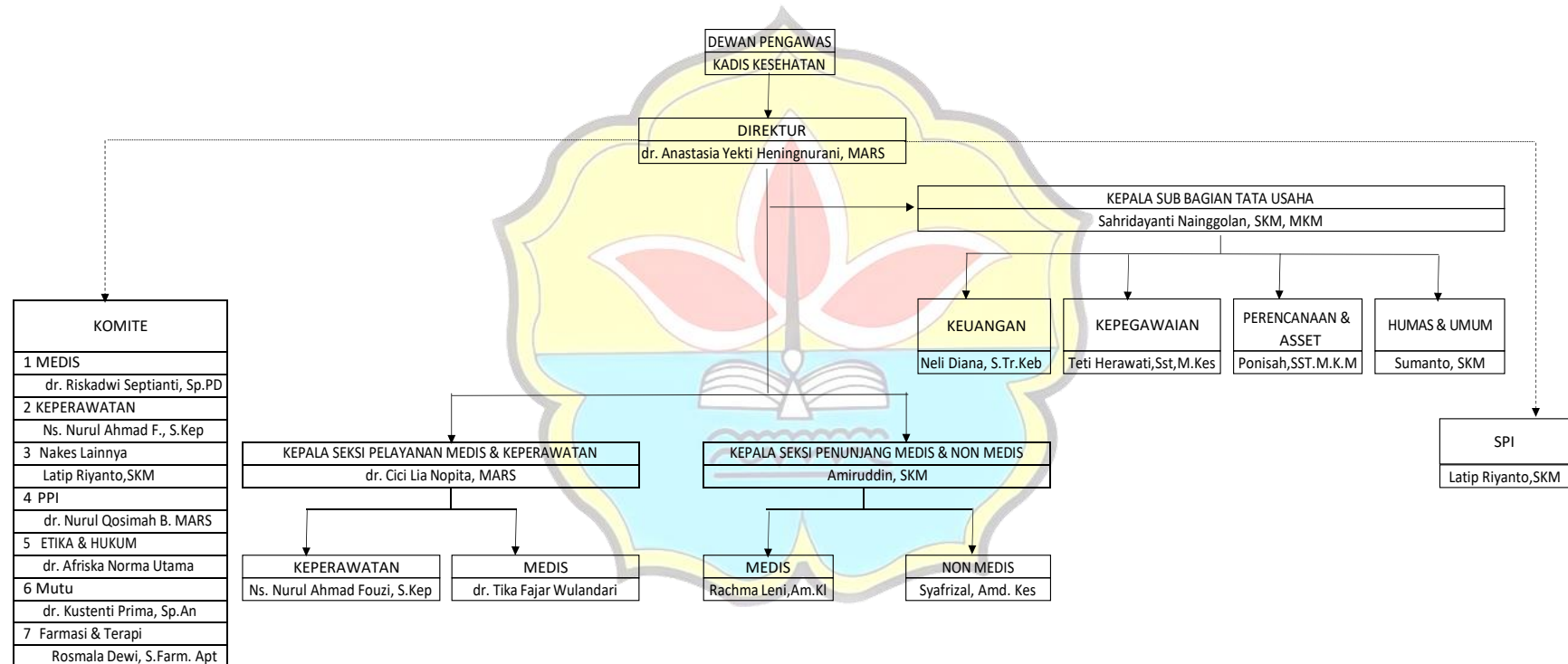
1. Professional, yaitu seluruh jajaran RSUD H. Abdurrahman Sayoeti dituntut untuk berkerja sesuai dengan kompetensi dalam melaksanakan tugas dan wewenang yang dibebankan kepadanya Berorientasi pada pelayanan dan keselamatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Empaty, yaitu seluruh jajaran RSUD H. Abdurrahman Sayoeti dituntut untuk selalu merasakan apa yang dirasakan oleh pasien

dan stakeholder dalam memberikan pelayanan meliputi; keramahan, kesopanan, dan kepedulian atau kepekaan serta santun dalam memberikan pelayanan pada pasien.

3. Daya Saing, yaitu seluruh jajaran RSUD H. Abdurrahman Sayoeti diuntut untuk meningkatkan kualitas, kompetensi dan sumber daya agar organisasi dapat bersaing pada era globalisasi, dengan menjalankan tugas dan wewenang yang di bebaskan kepadanya.
4. Utama, yaitu seluruh jajaran RSUD H. Abdurrahman Sayoeti diuntut untuk selalu mengutamakan kepentingan organisasi, keselamatan pasien internal dan eksternal di atas kepentingan pribadi atau golongan.
5. Loyal, yaitu seluruh jajaran RSUD H. Abdurrahman Sayoeti dituntut untuk serta dan patuh terhadap aturan dan ketentuan yang berlaku terhadap organisasi.
6. Iklas, yaitu seluruh jajaran RSUD H. Abdurrahman Sayoeti dituntut untuk selalu bekerja dengan niat ibadah dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan pada pasien.

### 3.3. Struktur Organisasi

**Gambar 3.1.**  
**Struktur Organisasi RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi**  
**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI TATA KERJA**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI**



RSUD H Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi dipimpin oleh seorang kepala dengan sebutan Direktur yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Direktur RSUD H Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mempunyai tugas memimpin, melaksanakan koordinasi dan pengawasan, evaluasi dan penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Daerah. Dalam melaksanakan tugasnya, Direktur menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Perencanaan program, umum, keuangan dan pelayanan kesehatan, Laporan Kinerja RSUD H Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi Tahun 2022 penelitian dan pendidikan, serta kesekretariatan;
2. Mengkoordinir pelaksanaan tugas satuan kerja;
3. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas satuan kerja;
4. Pembinaan pelaksanaan tugas bawahan termasuk Satuan Pengawas Internal, Instalasi, Tim dan Komite;
5. Pelaporan pelaksanaan tugas kepada Dinas Kesehatan dan Walikota
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Rincian tugas dan fungsi pejabat RSUD H Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mulai eselon IV adalah sebagai berikut :

1. Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian tata Usaha mempunyai tugas membantu Direktur dalam melaksanakan tugas ketata usahaan meliputi umum, humas, rekam medis, kepegawaian, diklat, perencanaan serta melaksanakan

tugas lain yang di berikan oleh direktur sesuai tugas dan fungsinya. Dalam melaksanakan tugasnya, Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

- a. Menyusun Program kegiatan sub bagian tata usaha
- b. Melaksanakan administrasi surat menyurat, inventaris dan kendaraan dinas
- c. Melaksanakan kegiatan kehumasan dan promosi Rumah sakit
- d. Memfasilitasi kegiatan rapat dan pertemuan seluruh staf sakit
- e. Mengagendakan, mengarsipkan dan mendistribusikan surat menyurat
- f. Menyelenggarakan pelayanan kebersihan, ketertiban dan keamanan
- g. Mengusulkan Kenaikan Pangkat, Imfassing, Permohonan Izin dan Tugas Belajar, Perpindahan dan Sanksi Berat, Pemberian Tanda Penghargaan / Tanda Jasa, Cuti Besar, Sakit, Bersalin, Alasan Penting dan Cuti di Luar Tanggung Negara, Pensiun, Izin Perkawinan dan Perceraian, Karis Karsu, Askes, Taspen, Bapertarum, Kenaikan Gaji Berkala Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah
- h. Memproses, Mengolah Data dan Dokumentasi Pegawai yang Meliputi : Kenaikan Gaji Berkala, Cuti Tahunan, Izin Tidak Bertugas

- i. Menyusun Daftar Urut Kepangkatan
- j. Mengusulkan Permohonan Kartu Pegawai, Kartu Istri/ Kartu Suami, Kartu Tabungan Asuransi Pensiun dan Kartu Asuransi Kesehatan Serta Mengelola Absensi atau Daftar Hadir Pegawai

## 2. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas membantu Direktur dalam melaksanakan tugas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan serta melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh direktur sesuai tugas dan fungsinya. Dalam melaksanakan tugasnya, Seksi Pelayanan mempunyai fungsi :

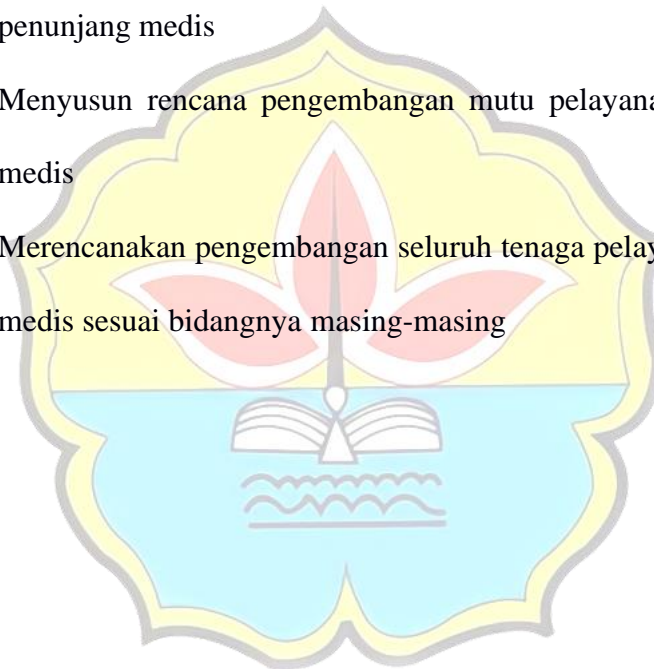
- a. Menyusun Program kegiatan seksi pelayanan
- b. Menyusun rencana pengembangan mutu pelayanan
- c. Melaksanakan pembinaan tenaga medis dan keperawatan
- d. Menyusun rencana kebutuhan tenaga medis dan keperawatan
- e. Menyusun rencana pengembangan mutu pelayanan, pembinaan dan asuhan keperawatan
- f. Merencanakan pengembangan seluruh tenaga keperawatan sesuai bidangnya masing-masing

## 3. Seksi Penunjang

Seksi Penunjang mempunyai tugas membantu Direktur dalam melaksanakan tugas Penunjang pelayanan dan Non medis serta melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh direktur sesuai tugas dan

fungsinya. Dalam melaksanakan tugasnya, Seksi Pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun Program kegiatan seksi penunjang pelayanan medis
- b. Menyusun rencana pengembangan mutu penunjang pelayanan medis
- c. Menyusun rencana kebutuhan tenaga penunjang pelayanan medis
- d. Menyusun rencana pengembangan seluruh ketenagaan pelayanan penunjang medis
- e. Menyusun rencana pengembangan mutu pelayanan penunjang medis
- f. Merencanakan pengembangan seluruh tenaga pelayanan penunjang medis sesuai bidangnya masing-masing





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 88 responden. Kuisioner ini disebarkan langsung kepada responden yang pernah menggunakan jasa pelayanan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.

##### 4.1.1 Karakteristik Responden

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah responden yang menjadi pasien RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi. Adapun karakteristik responden yang dijadikan sampel adalah sebagai berikut :

##### 1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Table 4.1  
Kelompok responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	23	25
Perempuan	65	75
Total	88	100

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah responden perempuan lebih dominan daripada laki-laki yaitu sekitar 65 orang sedangkan laki-laki hanya berjumlah 23 orang dari keseluruhan responden yang berjumlah 88 orang.

2. Responden berdasarkan usia

Table 4.2  
Kelompok responden berdasarkan usia

<b>Usia (Tahun)</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
17 – 21	38	39,28
22 – 26	32	41,96
27 – 31	8	7,14
31 – 36	7	8,03
> 36	3	3,57
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2023

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa yang paling dominan responden yaitu berusaha antara 17 – 21 tahun yaitu sebanyak 38 orang, selanjutnya usia 22 – 26 tahun sebanyak 32 orang, usia 31 – 36 tahun sebanyak 7 orang, usia 27 – 31 tahun sebanyak 8 orang dan yang paling sedikit yaitu responden yang berusia > 3 tahun yaitu hanya sekitar 3 orang.

3. Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Table 4.3  
Kelompok responden berdasarkan pendidikan terakhir

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	3	2,67
SLTP	0	0
SMA/SMK	52	62,5
S1	31	33,03
S2/S3	2	1,78
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2023

Dari tabel 4.3. di atas, diketahui responden yang berpendidikan SMA/SMK lebih banyak yaitu sekitar 52 orang atau 62,5 persen dari jumlah responden, sedangkan responden yang berpendidikan SLTP

tidak ada sama sekali, selanjutnya responden yang berpendidikan SD sekitar 3 orang atau 2,67 persen dari responden, responden yang berpendidikan S1 berjumlah 31 orang atau 33,03 persen. Sedangkan sisanya yaitu responden yang berpendidikan S2/S3 hanya 2 orang atau 1,78 persen.

4. Responden berdasarkan jumlah pendapatan

Table 4.4  
Kelompok responden berdasarkan pendapatan

<b>Pendapatan (Juta)</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1– 3	74	83,9
4– 7	12	13,3
8– 10	2	2,67
> 10	0	0,89
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2023

Dari tabel 4.4 di atas dapat saya simpulkan bahwa penghasilan responden yang berkisar 1 juta – 3 juta mendominasi sekitar 74 orang, atau 83,9 persen dari jumlah responden, selanjutnya yang berpenghasilan 4 juta – 7 juta berjumlah 12 orang atau 13,3 persen, selanjutnya yang berpenghasilan 8 juta – 10 juta berjumlah 2 orang atau 2,67 persen, sedangkan yang berpenghasilan >10 juta tidak ada sama sekali.

5. Responden berdasarkan poli yang di tuju

Table 4.5  
Kelompok responden berdasarkan poli yang dituju

<b>Poli yang dituju</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Poli Umum	69	77,67
Poli Anak	9	10,71
Poli Gigi dan Mulut	7	8,92
Poli Penyakit Dalam	2	1,78
Poli Kulit	1	0,89
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2023

Dari tabel 4.5 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berkunjung ke Poli Umum yaitu 69 responden atau sekitar 77,67 persen dari jumlah responden, disusul poli anak yaitu sekitar 9 orang atau 10,71 persen, selanjutnya pada poli gigi dan mulut yaitu 7 responden atau 8,92 persen. Sedangkan poli penyakit dalam hanya 2 orang atau 1,78 persen. Dan yang terakhir poli kulit hanya 1 orang responden atau 0,89 persen.

#### 4.1.2 Deskripsi Daya Tanggap di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi

Untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan responden atas kualitas jasa yang diberikan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi digunakan pertanyaan yang harus dijawab dengan skala penilaian Sangat Puas, Puas, netral, tidak Puas, sangat tidak Puas. Melalui 8 pertanyaan yang diberikan penulis dalam kuisioner yang disebar, dapat diketahui

tanggapan responden atas jasa yang diberikan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi seperti terlihat pada sub bab berikut :

1. Dimensi Memberikan Penjelasan Kepada Pasien

Tabel 4.6  
Jawaban Responden Terhadap Dimensi Memberikan Penjelasan Kepada Pasien

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Dokter dan perawat memberikan penjelasan yang mudah dipahami	0	6	31	39	12	321	Puas
2	Dokter dan perawat menjelaskan sesuai prosedur rumah sakit	0	8	28	44	8	316	Puas
<b>Total</b>							<b>637</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>318,5</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi memberikan penjelasan kepada pasien mengenai penjelasan yang mudah dipahami sebesar 321 dengan keterangan Puas. Selanjutnya mengenai menjelaskan sesuai prosedur rumah sakit sebesar 316 dengan keterangan Puas.

2. Dimensi Pelayanan dengan cepat dan tanggap

Tabel 4.7  
Jawaban Responden Terhadap Pelayanan dengan Cepat dan Tanggap

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Dokter dan perawat cepat dan tanggap dalam melayani pasien	2	15	29	36	6	293	Cukup Puas

2	Dokter dan perawat cepat dalam menanggapi keluhan pasien	3	16	28	34	7	290	Cukup Puas
<b>Total</b>							<b>583</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>291,5</b>	<b>Cukup Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi cepat dan tanggap dalam melayani pasien sebesar 293 dengan keterangan Cukup Puas. Selanjutnya mengenai dokter dan perawat cepat dalam menanggapi keluhan pasien sebesar 290 dengan keterangan Cukup Puas

### 3. Dimensi Memberikan solusi permasalahan pasien

Tabel 4.8  
Jawaban Responden Terhadap Memberikan Solusi Permasalahan Pasien

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Dokter sigap dalam memberikan solusi pada pasien	2	13	29	35	9	300	Cukup Puas
2	Dokter dan perawat mengerti keadaan pasien	1	10	33	39	5	301	Puas
<b>Total</b>							<b>601</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>300,5</b>	<b>Cukup Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi memberikan solusi kepada pasien sebesar 300 dengan keterangan Cukup Puas. Selanjutnya mengenai mengerti dengan keadaan pasien sebesar 301 dengan keterangan Puas.

4. Dimensi Memberikan pelayanan yang baik secara kontinyu

Tabel 4.9  
Jawaban Responden Terhadap Memberikan Pelayanan yang Baik  
Secara Kontinyu

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Dokter dan perawat selalu siap melayani secara terpadu	1	11	33	39	4	298	Cukup Puas
2	Dokter dan pasien melayani pasien dengan sepenuh hati tanpa pamrih	1	13	33	35	6	296	Cukup Puas
<b>Total</b>							<b>594</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>297</b>	<b>Cukup Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi siap melayani secara terpadu sebesar 298 dengan keterangan Cukup Puas. Selanjutnya mengenai melayani pasien dengan sepenuh hati tanpa pamrih sebesar 296 dengan keterangan Cukup Puas.

#### 4.1.3 Deskripsi Empati di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi

Untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan responden atas kualitas jasa yang diberikan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi digunakan pertanyaan yang harus dijawab dengan skala penilaian Sangat Puas, Puas, netral, tidak Puas, sangat tidak Puas. Melalui 10 pertanyaan yang diberikan penulis dalam kuisisioner yang disebar, dapat diketahui tanggapan responden atas jasa yang diberikan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi seperti terlihat pada sub bab berikut :

1. Dimensi Memberikan Perhatian Kepada Pasien

Tabel 4.10  
Jawaban Responden Terhadap Dimensi Memberikan Perhatian  
Kepada Pasien

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Seluruh staff rumah sakit abdurrahman sayoeti bersikap ramah terhadap pasien dan keluarga	1	8	42	32	5	296	Cukup Puas
2	Dokter dan perawat memiliki sikap empati terhadap pasien	1	9	40	33	5	296	Cukup Puas
<b>Total</b>							<b>592</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>296</b>	<b>Cukup Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi bersikap ramah terhadap pasien dan keluarga sebesar 296 dengan keterangan Cukup Puas. Selanjutnya mengenai memiliki sikap empati terhadap pasien sebesar 296 dengan keterangan Cukup Puas.



2. Dimensi Pengaturan Jam Kerja yang Sesuai dengan Pasien

Tabel 4.11  
Jawaban Responden Terhadap Pengaturan Jam Kerja yang Sesuai Dengan Pasien

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Dokter dan perawat sanggup menerima pelayanan selama 24 jam	1	6	33	38	10	314	Puas
2	Dokter datang tepat waktu ketika pasien membutuhkan	1	13	41	29	4	286	Cukup Puas
<b>Total</b>							<b>600</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>300</b>	<b>Cukup Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi melayani selama 24 jam sebesar 314 dengan keterangan Puas. Selanjutnya mengenai dapat tepat waktu ketika dibutuhkan sebesar 286 dengan keterangan Cukup Puas

3. Dimensi Memberikan Pelayanan Secara Pribadi Kepada Pasien

Tabel 4.12  
Jawaban Responden Terhadap Memberikan Pelayanan Secara Pribadi Kepada Pasien

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Dokter dan perawat siap menerima keluhan baik berupa saran maupun kritik	1	10	35	36	6	300	Cukup Puas
2	Dokter memberikan solusi atas keluhan pasien	1	12	28	39	8	305	Puas
<b>Total</b>							<b>605</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>302,5</b>	<b>Sangat Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi siap menerima keluhan baik berupa saran maupun kritik sebesar 300 dengan keterangan Cukup Puas. Selanjutnya mengenai memberikan solusi terhadap keluhan pasien sebesar 305 dengan keterangan Puas.

4. Dimensi Menarik Minat Pasien untuk Menggunakan Jasa Pelayanan

Tabel 4.13  
Jawaban Responden Terhadap Menarik Minat Pasien untuk Menggunakan Jasa Pelayanan

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Dokter dan perawat mengerti apa yang dibutuhkan pasien	0	9	35	36	8	307	Puas
2	Seluruh staff rumah sakit bersikap profesional saat melayani pasien	0	11	34	36	7	315	Puas
<b>Total</b>							<b>622</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>311</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi mengerti apa yang dibutuhkan pasien sebesar 307 dengan keterangan Puas. Selanjutnya mengenai bersikap profesional saat melayani pasien sebesar 315 dengan keterangan Puas.

## 5. Dimensi Mendengarkan Keluhan dan Keinginan Pasien

Tabel 4.14  
Jawaban Mendengarkan Keluhan dan Keinginan Pasien

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Seluruh staff rumah sakit masukan saran dan kritikan dari pasien dalam bentuk apapun	0	9	39	30	10	305	Puas
2	Dokter dan perawat menanggapi keluhan pasien dengan baik	0	9	34	37	8	308	Puas
<b>Total</b>							<b>613</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>306,5</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi dapat menerima kritikan pasien dalam bentuk apapun sebesar 305 dengan keterangan Puas. Selanjutnya mengenai menanggapi keluhan pasien dengan baik sebesar 308 dengan keterangan Puas.

### 4.1.4 Deskripsi Kepuasan Pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi

Untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan responden atas kualitas jasa yang diberikan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi digunakan pertanyaan yang harus dijawab dengan skala penilaian Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas. Melalui 10 pertanyaan yang diberikan penulis dalam kuisisioner yang disebar, dapat

diketahui tanggapan responden atas jasa yang diberikan RSUD H.

Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi seperti terlihat pada sub bab berikut :

1. Dimensi Jumlah Keluhan dari Pasien / Keluarganya

Tabel 4.15  
Jawaban Responden Terhadap Jumlah Keluhan dari Pasien/  
Keluarganya

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Pasien diberi kesempatan untuk mengajukan keluhan terhadap pelayanan rumah sakit abdurrahman sayoeti	1	8	29	44	6	310	Puas
2	Keluarga diberi kesempatan untuk mengajukan keluhan terhadap pelayanan rumah sakit abdurrahman sayoeti	1	11	27	41	8	308	Puas
<b>Total</b>							<b>618</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>309</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi memberikan pasien kesempatan untuk mengajukan keluhan sebesar 310 dengan keterangan Puas. Selanjutnya mengenai memberikan keluarga kesempatan untuk mengajukan keluhan sebesar 308 dengan keterangan Puas.

2. Dimensi Surat Pembaca dari Koran

Tabel 4.16  
Jawaban Responden Terhadap Surat Pembaca dari Koran

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Pasien diberikan kesempatan untuk mengajukan pengaduan pada surat pembaca di koran bila terjadi pelayanan yang tidak sesuai prosedur rumah sakit abdurrahman sayoeti	1	12	25	41	9	309	Puas
2	Apakah pasien dan keluarga merasa puas dengan tanggapan petugas setelah mengajukan pengaduan pada surat pembaca di koran	1	8	38	35	6	301	Puas
<b>Total</b>							<b>610</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>305</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi pasien dapat mengajukan pengaduan apabila pelayanan tidak sesuai prosedur sebesar 309 dengan keterangan Puas. Selanjutnya mengenai kepuasan pasien dan keluarga terhadap tanggapan petugas setelah mengajukan pengaduan sebesar 301 dengan keterangan Puas.

### 3. Dimensi Surat Kaleng

Tabel 4.17  
Jawaban Responden Terhadap Surat Kaleng

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Pelayanan yang baik bagi pasien/keluarga dalam memberi, menerima & membuat surat kaleng	0	9	32	40	7	309	Puas
2	Pelayanan yang kepada keluarga yang membuat surat kaleng	0	7	39	35	7	306	Puas
<b>Total</b>							<b>615</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>307,5</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi melayani pasien dan keluarga dengan baik tentang surat kaleng sebesar 390 dengan keterangan Puas. Selanjutnya mengenai pelayanan kepada keluarga tentang surat kaleng sebesar 306 dengan keterangan Puas.

4. Dimensi Surat Masuk di Kotak Saran, dan Sebagainya

Tabel 4.18  
Jawaban Responden Terhadap Surat Masuk di Kotak Saran, dan  
Sebagainya

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Staff menerima saran, berupa surat yg masuk di kotak saran	0	13	41	28	6	291	Cukup Puas
2	Seluruh staff rumah sakit abdurrahman sayoeti berusaha memperbaiki kesalahan yang di sampaikan oleh pasien / keluarga melalui kotak saran tersebut	1	4	35	40	8	314	Puas
<b>Total</b>							<b>605</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>302,5</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi menerima saran, berupa surat yang masuk di kotak saran sebesar 291 dengan keterangan Cukup Puas. Selanjutnya mengenai staff berusaha memperbaiki kesalahan yang disampaikan keluarga/pasien sebesar 314 dengan keterangan Puas.

5. Dimensi Survey Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Rumah Sakit

Tabel 4.19  
Jawaban Responden Terhadap Mendengarkan Terhadap Keluhan dan Keinginan Pasien

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Setiap pasien diberi kesempatan untuk mengisi survey tentang kepuasan rumah sakit abburrahman sayoeti	1	9	30	43	5	306	Puas
2	Apakah pasien / keluarga merasa puas dengan kecepatan staff dalam menangani hasil survey tentang kepuasan pasien	2	9	35	33	9	302	Puas
<b>Total</b>							<b>608</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>304</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, diketahui bahwa skor jawaban dimensi pasien diberikan kesempatan untuk mengisi survey kepuasan sebesar 306 dengan keterangan Puas. Selanjutnya mengenai kepuasan pasien terhadap kecepatan staff dalam menangani hasil survey sebesar 302 dengan keterangan Puas.



#### 4.1.5 Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner penelitian. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian untuk menentukan valid atau tidaknya dengan membandingkan nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

##### a. Daya Tanggap (X1)

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X1)**

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1_1	0,799	0,2096	Valid
X1_2	0,788,	0,2096	Valid
X1_3	0,902	0,2096	Valid
X1_4	0,823	0,2096	Valid
X1_5	0,839	0,2096	Valid
X1_6	0,890	0,2096	Valid
X1_7	0,839	0,2096	Valid
X1_8	0,820	0,2096	Valid

**Sumber : Hasil olah data SPSS, 2023**

Dari tabel 4.20 diatas, terlihat daya tanggap nilai  $r$  hitungnya setiap item lebih besar dari nilai  $r$  tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item setiap data bersifat valid.

b. Empati (X2)

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X2)**

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2_1	0,833	0,2096	Valid
X2_2	0,866	0,2096	Valid
X2_3	0,749	0,2096	Valid
X2_4	0,906	0,2096	Valid
X2_5	0,927	0,2096	Valid
X2_6	0,916	0,2096	Valid
X2_7	0,826	0,2096	Valid
X2_8	0,884	0,2096	Valid
X2_9	0,920	0,2096	Valid
X2_10	0,952	0,2096	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2023

Dari tabel 4.21 diatas, terlihat daya tanggap nilai r hitungnya setiap item lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item setiap data bersifat valid.

c. Kepuasan Pasien (Y)

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y_1	0,728	0,2096	Valid
Y_2	0,907	0,2096	Valid
Y_3	0,839	0,2096	Valid
Y_4	0,872	0,2096	Valid
Y_5	0,729	0,2096	Valid
Y_6	0,737	0,2096	Valid
Y_7	0,862	0,2096	Valid
Y_8	0,848	0,2096	Valid
Y_9	0,904	0,2096	Valid
Y_10	0,858	0,2096	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2023

Dari tabel 4.22 diatas, terlihat keputusan pembelian nilai r hitungnya setiap item lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item setiap data bersifat valid.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji normalitas

Tabel 4.23  
Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Daya Tanggap	.132	88	.001	.971	88	.046
Empati	.123	88	.002	.967	88	.026
Kepuasan Pasien	.120	88	.003	.972	88	.055

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel 4.24 diatas hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig.* Daya tanggap sebesar 0,046 selanjutnya *Asymp.Sig* Empati sebesar 0,026 dan *Asymp.Sig* Kepuasan Pasien sebesar 0,055 . Hal ini dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi tidak normal, karena nilai *Asymp. Sig.* lebih kecil dari 0,05.

### 2) Uji multikolinieritas

Nilai *Tolerance* harus lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) harus lebih kecil dari 10.

4.24  
Uji Multikolinieritas

Nilai *Tolerance* harus lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) harus lebih kecil dari 10.

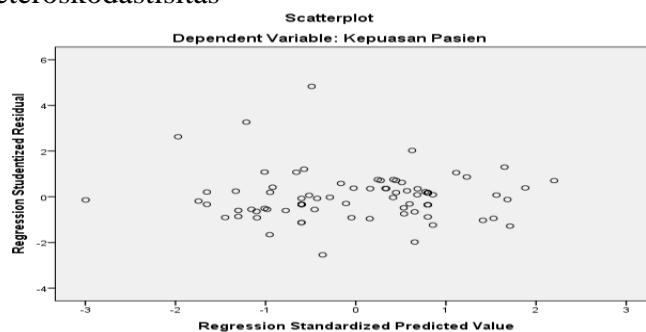
**a. Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.083	2.012		3.521	.001		
Daya Tanggap	.163	.152	.142	1.070	.288	.201	4.981
Empati	.676	.127	.707	5.329	.000	.201	4.981

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil dari uji multikolinieritas dengan tolerance-VIF pada tabel 4.25. Jika dilihat dari nilai *tolerance* pada variabel daya tanggap sebesar  $0,0201 > 0,10$  dan nilai VIF dari variabel daya tanggap sebesar  $4.981 < 10,00$  sehingga tidak ada gejala multikolinieritas pada variabel daya tanggap. Selanjutnya bila dilihat dari nilai *tolerance* pada variabel empati sebesar  $0.0201 > 0,10$  dan nilai VIF dari empati sebesar  $4.981 < 10,00$  sehingga tidak ada gejala multikolinieritas pada variabel empati. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas pada variabel daya tanggap dan empati.

3) Uji heteroskodastisitas

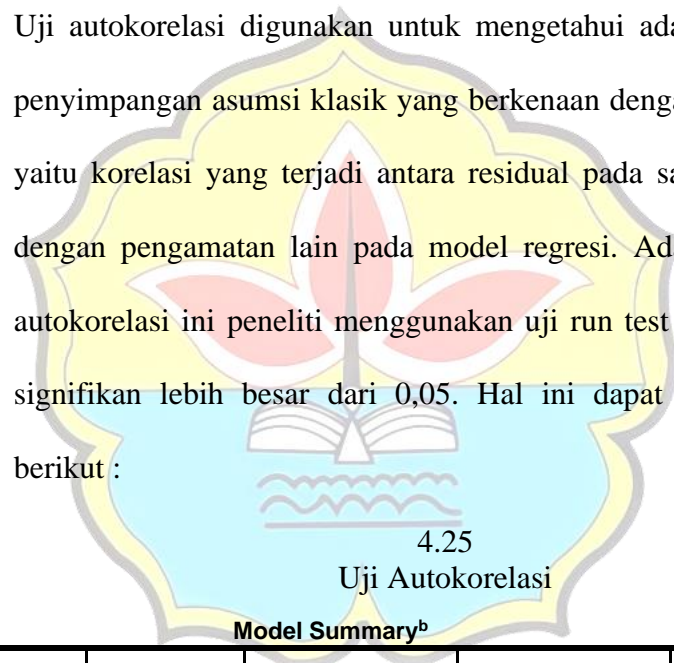


Gambar 4.2 Uji Heteroskodastisitas

Dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan titik-titik tidak membentuk pola yang jelas atau pancaran data tidak memperhatikan sebuah pola tertentu. Titik-titik tersebut menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik yang berkenaan dengan autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Adapun dalam uji autokorelasi ini peneliti menggunakan uji run test dengan kriteria signifikan lebih besar dari 0,05. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut :



**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
	.836 <sup>a</sup>	.700	.693	3.815	1.780

redictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap

ependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan pada tabel 4.26 dapat dilihat bahwa nilai signifikan sebesar  $0,836 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan tidak ada penyimpangan asumsi klasik yang berkenaan dengan autokorelasi.

### 3. Persamaan Regresi Linear Berganda

Pengaruh daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi berdasarkan perhitungan SPSS 22.

Tabel 4.26  
Persamaan Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.083	2.012		3.521	.001		
	Daya Tanggap	.163	.152	.142	1.070	.288	.201	4.981
	Empati	.676	.127	.707	5.329	.000	.201	4.981

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel di atas diketahui persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 7,083 + 0,163 X_1 + 0,676 X_2$$

Berdasarkan nilai di atas dihitung nilai sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 7,083 artinya jika nilai X<sub>1</sub> (daya tanggap) bernilai 0 maka nilai Y (kepuasan pasien) bernilai 7,083. Jika nilai konstanta sebesar 7,083 X<sub>2</sub> (empati) bernilai 0 maka nilai Y (kepuasan pasien) bernilai 7,083.
- b. Variabel daya tanggap dan empati (x) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.163 dan 0.676 artinya setiap kenaikan skor kualitas pelayanan sebesar 1 maka akan meningkatkan skor variable Y (kepuasan pasien) 0.163 dan 0.676. dengan demikian

semakin besar kualitas pelayanan tersebut maka akan menyebabkan semakin meningkatnya kepuasan pasien.

#### 4. Koefisien Korelasi ( r )

Hasil perhitungan SPSS 22 untuk melihat koefisien korelasi dapat dilihat pada model summary berikut ini :

Tabel 4.27  
Koefisien Korelasi

			Daya Tanggap	Empati	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Daya Tanggap	Correlation Coefficient	1.000	.901**	.770**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	88	88	88
	Empati	Correlation Coefficient	.901**	1.000	.835**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	88	88	88
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.770**	.835**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	88	88	88

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

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai Sig. (2-tailed) antara daya tanggap (X1) dengan kepuasan pasien (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel daya tanggap dan kepuasan pasien. Selanjutnya hubungan antara Empati (X2) dengan kepuasan pasien (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel empati dan kepuasan pasien.

## 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil perhitungan SPSS 22 untuk melihat koefisien determinasi dapat dilihat pada model summary berikut :

Tabel 4.28  
Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.836 <sup>a</sup>	.700	.693	3.815	1.780

a. Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,700 artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebesar 70% sisanya 30% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 6. Uji Reliabilitas

### a. Daya Tanggap (X1)

Tabel 4.29  
Uji Reliabilitas Daya Tanggap (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	8

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.29 di atas terhadap reliabilitas kuesioner menghasilkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar 0,943. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Daya Tanggap (X1) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .



b. Empati (X2)

Tabel 4.30  
Uji Reliabilitas Empati (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	10

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.30 diatas terhadap reliabilitas kuesioner menghasilkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar 0,967. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Empati (X2) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

c. Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.31  
Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	10

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.31 diatas terhadap reliabilitas kuesioner menghasilkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar 0,949. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Kepuasan Pasien (Y) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

## 7. Uji F

Tabel 4.32

Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2880.147	2	1440.073	98.967	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1236.842	85	14.551		
	Total	4116.989	87			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap

Pada tabel 4.32 diatas menunjukkan bahwa F hitung sebesar 98.967 dengan nilai signifikannya 0,000, dimana nilai signifikan itu lebih kecil dari nilai alpha sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  sehingga memberikan keputusan bahwa semua variabel independen (daya tanggap dan empati) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pasien) secara signifikan.

## 8. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.33

Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.083	2.012		3.521	.001		
	Daya Tanggap	.163	.152	.142	1.070	.288	.201	4.981
	Empati	.676	.127	.707	5.329	.000	.201	4.981

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.33 di atas variabel daya tanggap (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena  $t$  hitung  $1,070 > t$  tabel yaitu  $1,663$ . Dan  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti variabel daya tanggap (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya variabel Empati (X2) juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien karena  $t$  hitung  $5,329 > t$  tabel yaitu  $1,663$ . Dan  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

## **4.2. Analisis dan Pembahasan**

### **4.2.1. Analisis Karakteristik Responden**

Pada bagian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, diperoleh hasil 23 (25%) orang laki-laki dan 65 (75%) orang perempuan.

Pada bagian karakteristik responden berdasarkan usia, dapat dilihat bahwa rentang usia 22 – 26 tahun sebesar 41,96% diikuti rentang usia 17-21 tahun sebesar 39,28%, selanjutnya 31-36 tahun sebesar 8,03 %, rentang usia 27-31 tahun sebesar 7,14 % dan yang terakhir rentang usia  $>36$  tahun yaitu 3,57%.

Pada bagian karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa responden yang berpendidikan SMA/SMK lebih banyak yaitu sekitar 62,5 persen dari jumlah responden, sedangkan responden yang berpendidikan SLTP tidak ada sama sekali, selanjutnya

respoden yang berpendidikan SD sekitar 3 2,67 persen dari responden, respoden yang berpendidikan S1 berjumlah 33,03 persen. Sedangkan sisanya yaitu respoden yang berpendidikan S2/S3 hanya 1,78 persen.

Pada bagian karakteristik responden berdasarkan jumlah pendapatan dapat diketahui bahwa penghasilan responden yang berkisar 1 juta – 3 juta mendominasi sekitar 83,9 persen dari jumlah responden, selanjutnya yang berpenghasilan 4 juta – 7 juta berjumlah 13,3 persen, selanjutnya yang berpenghasilan 8 juta – 10 juta berjumlah 1,78 persen, sedangkan yang berpenghasilan >10 juta hanya 0,89 persen.

Pada bagian karakteristik responden berdasarkan poli yang dituju dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berkunjung ke Poli Umum yaitu sekitar 77,67 persen dari jumlah responden, disusul poli anak yaitu 10,71 persen, selanjutnya pada poli gigi dan mulut yaitu 8,92 persen. Sedangkan poli penyakit dalam hanya 2 1,78 persen. Dan yang terakhir poli kulit hanya 0,89 persen.

#### **4.2.2. Analisis Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi**

Hasil rekap jawaban responden secara keseluruhan berdasarkan kualitas pelayanan termasuk kriteria Sangat Puas berikut hasil rekap jawaban responden terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4.34  
Rekap Jawaban Terhadap Daya Tanggap dan Empati

No	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Dokter dan perawat memberikan penjelasan yang mudah dipahami	321	Puas
2	Dokter dan perawat menjelaskan sesuai prosedur rumah sakit	316	Puas
	<b>Total</b>	<b>637</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>318,5</b>	
3	Dokter dan perawat cepat dan tanggap dalam melayani pasien	293	Cukup Puas
4	Dokter dan perawat cepat dalam menanggapi keluhan pasien	290	Cukup Puas
	<b>Total</b>	<b>583</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>291,5</b>	
5	Dokter sigap dalam memberikan solusi pada pasien	300	Puas
6	Dokter dan perawat mengerti keadaan pasien	301	Puas
	<b>Total</b>	<b>601</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>300,5</b>	
7	Dokter dan perawat selalu siap melayani secara terpadu	298	Cukup Puas
8	Dokter dan pasien melayani pasien dengan sepenuh hati tanpa pamrih	296	Cukup Puas
	<b>Total</b>	<b>594</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>297</b>	
9	Seluruh staff rumah sakit abdurrahman sayoeti bersikap ramah terhadap pasien dan keluarga	296	Cukup Puas
10	Dokter dan perawat memiliki sikap empati terhadap pasien	296	Cukup Puas
	<b>Total</b>	<b>592</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>296</b>	
11	Dokter dan perawat sanggup menerima pelayanan selama 24 jam	314	Puas
12	Dokter datang tepat waktu ketika pasien membutuhkan	286	Cukup Puas
	<b>Total</b>	<b>600</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>300</b>	

13	Dokter dan perawat siap menerima keluhan baik berupa saran maupun kritik	309	Puas
14	Dokter memberikan solusi atas keluhan pasien	305	Puas
	<b>Total</b>	<b>600</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>300</b>	
16	Dokter dan perawat mengerti apa yang dibutuhkan pasien	307	Puas
17	Seluruh staff rumah sakit bersikap profesional saat melayani pasien	315	Puas
	<b>Total</b>	<b>622</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>31</b>	
18	Seluruh staff rumah sakit masukan saran dan kritikan dari pasien dalam bentuk apapun	305	Puas
19	Dokter dan perawat menanggapi keluhan pasien dengan baik	308	Puas
	<b>Total</b>	<b>613</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>306.25</b>	

Berdasarkan tabel 4.34 untuk variabel daya tanggap skor tertinggi adalah sub dimensi Dokter dan perawat memberikan penjelasan yang mudah dipahami dengan skor 321 artinya pernyataan tersebut keterangan Puas, hal ini wajar karena RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi merupakan rumah sakit baru yang didirikan Pemerintah Kota Jambi, sehingga pelayanan yang didapat pasien sangat baik. Skor terendah yaitu dimensi Dokter dan perawat cepat dalam menanggapi keluhan pasien yaitu sebesar 290, hal ini dikarenakan keterbatasan jumlah tenaga perawat, karena RSUD H. Abdurrahman Sayoeti ini baru berdiri dalam 3 tahun terakhir.

Untuk variabel empati skor tertinggi dimensi Menarik Minat Pasien untuk Menggunakan Jasa Pelayanan dengan rata-rata skor 311 artinya

pihak RSUD H. Abdurrahman Sayoeti sangat antusias dalam menarik minat pasien dalam berobat di sana. Selanjutnya skor terendah yaitu dimensi Memberikan Perhatian Kepada Pasien yaitu rata-rata skor 296 hal ini dikarenakan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti masih tergolong baru, jadi masih membutuhkan banyak karyawan agar dapat memberikan perhatian lebih terhadap pasien.

#### 4.2.3. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi

Hasil rekap jawaban responden secara keseluruhan berdasarkan kepuasan pasien termasuk kriteria Puas berikut hasil rekap jawaban responden terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4.35  
Rekap Jawaban Terhadap Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Pasien diberi kesempatan untuk mengajukan keluhan terhadap pelayanan rumah sakit abdurrahman sayoeti	310	Puas
2	Keluarga diberi kesempatan untuk mengajukan keluhan terhadap pelayanan rumah sakit abdurrahman sayoeti	308	Puas
	<b>Total</b>	<b>618</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>309</b>	<b>Puas</b>
3	Pasien diberikan kesempatan untuk mengajukan pengaduan pada surat pembaca di koran bila terjadi pelayanan yang tidak sesuai prosedur rumah sakit abdurrahman sayoeti	309	Puas
4	Apakah pasien dan keluarga merasa puas dengan tanggapan petugas setelah mengajukan pengaduan pada surat pembaca di koran	301	Puas
	<b>Total</b>	<b>610</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>305</b>	<b>Puas</b>
5	Pelayanan yang baik bagi pasien/keluarga dalam memberi, menerima & membuat surat kaleng	309	Puas

6	Pelayanan yang kepada keluarga yang membuat surat kaleng	306	Puas
	<b>Total</b>	<b>615</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>307,5</b>	<b>Puas</b>
7	Staff menerima saran, berupa surat yg masuk di kotak saran	291	Cukup Puas
8	Seluruh staff rumah sakit abdurrahman sayoeti berusaha memperbaiki kesalahan yang di sampaikan oleh pasien / keluarga melalui kotak saran tersebut	314	Puas
	<b>Total</b>	<b>605</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>302,5</b>	<b>Puas</b>
9	Setiap pasien diberi kesempatan untuk mengisi survey tentang kepuasan rumah sakit abdurrahman sayoeti	306	Puas
10	Apakah pasien / keluarga merasa puas dengan kecepatan staff dalam menangani hasil survey tentang kepuasan pasien	302	Puas
	<b>Total</b>	<b>608</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>304</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.35 skor tertinggi adalah sub dimensi Seluruh staff rumah sakit Abdurrahman Sayoeti berusaha memperbaiki kesalahan yang di sampaikan oleh pasien / keluarga melalui kotak saran tersebut dengan skor 314 artinya pernyataan tersebut keterangan Sangat Puas, hal ini wajar karena RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi merupakan rumah sakit baru yang didirikan Pemerintah Kota Jambi, sehingga pelayanan yang didapat pasien sangat baik. Skor terendah yaitu dimensi Staff menerima saran, berupa surat yang masuk di kotak saran yaitu sebesar 291, hal ini dikarenakan keterbatasan staff yang dapat mengecek di kotak saran, karena RSUD H. Abdurrahman Sayoeti ini baru berdiri dalam 3 tahun terakhir. .



#### **4.2.4. Analisis Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi**

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda pengaruh daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi berdasarkan perhitungan SPSS 22 persamaan regresinya adalah sebagai berikut :  $Y = 7.083 + 0,163 + 0,676$ . Nilai konstanta sebesar 7.083 artinya jika nilai x (daya tanggap dan empati) bernilai 0 maka nilai Y (kepuasan pasien) bernilai 7.083. Variabel daya tanggap dan empati (x) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.163 dan 0.676 artinya setiap kenaikan skor kualitas pelayanan sebesar 1 maka akan meningkatkan skor variable Y (kepuasan pasien) 0.163 dan 0.676. dengan demikian semakin besar kualitas pelayanan tersebut maka akan menyebabkan semakin meningkatnya kepuasan pasien.

Hasil pengujian regresi yang telah dilakukan menyatakan bahwa pada setiap variabel bebas tidak terdapat nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antara variabel bebas dan menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

Berdasarkan analisis grafik *scatterplot* menunjukkan tidak ada pola yang jelas sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedasitas.

Nilai Sig. (2-tailed) antara daya tanggap (X1) dengan kepuasan pasien (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel daya tanggap dan kepuasan pasien. Selanjutnya hubungan antara Empati (X2) dengan kepuasan pasien (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel empati dan kepuasan pasien.

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Hasil perhitungan SPSS 22 bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,700 artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebesar 70% sisanya 30% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas dapat dilihat bahwa reliabilitas kuesioner menghasilkan angka Cronbach's Alpha sebesar 0,943. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Daya Tanggap (X1) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ . Selanjutnya reliabilitas kuesioner menghasilkan angka Cronbach's Alpha sebesar 0,967. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Empati (X2) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ .

Terakhir reliabilitas kuesioner menghasilkan angka Cronbach's Alpha sebesar 0,949. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Kepuasan Pasien (Y) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ .

Uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa F hitung sebesar 98.967 dengan nilai signifikannya 0,000, dimana nilai signifikan itu lebih kecil dari nilai alpha sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  sehingga memberikan keputusan bahwa semua variabel independen (daya tanggap dan empati) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pasien) secara signifikan.

Uji Parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena t hitung  $1.070 > t$  tabel yaitu 1,663. Dan  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti variabel daya tanggap (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya variabel Empati (X2) juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien karena t hitung  $5.329 > t$  tabel yaitu 1,663. Dan  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis data dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan persamaan regresi linear berganda pengaruh daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi Nilai konstanta sebesar 7.083 artinya jika nilai  $x$  (daya tanggap dan empati ) bernilai 0 maka nilai  $Y$  (kepuasan pasien) bernilai 7.083. Variabel daya tanggap dan empati ( $x$ ) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.163 dan 0.676 artinya setiap kenaikan skor kualitas pelayanan sebesar 1 maka akan meningkatkan skor variable  $Y$  (kepuasan pasien) 0.163 dan 0.676. dengan demikian semakin besar kualitas pelayanan tersebut maka akan menyebabkan semakin meningkatnya kepuasan pasien.
2. Berdasarkan uji Parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0.000. Variabel daya tanggap dan empati menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( 1.663 dan 5.329) atau  $sig > \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif signifikan antara daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.

3. Uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa F hitung sebesar 98.967 dengan nilai signifikannya 0,000, dimana nilai signifikan itu lebih kecil dari nilai alpha sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  sehingga memberikan keputusan bahwa semua variabel independen (daya tanggap dan empati) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pasien) secara signifikan.

## 5.2. Saran

Maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi berdasarkan skor pernyataan didapat skor terendah dalam daya tanggap yaitu dimensi pelayanan dengan cepat dan tanggap yaitu rata-rata skor 291,5 dan empati pada dimensi memberikan perhatian kepada pasien yaitu rata-rata skor sebesar 296, hal ini tentu harus menjadi perhatian yang lebih RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi agar kedepannya para dokter dan perawat lebih cepat lagi dalam menangani keluhan pasien.
2. Dari segi kepuasan pasien yaitu dimensi surat masuk di kotak saran dan seabgainya dengan skor rata-rata sebesar 302,5 dan diharapkan pihak RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi menjadikan penelitian ini sebagai salah satu acuan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan hendaknya peneliti selanjutnya meneliti variabel independen yang lain seperti pengaruh biaya, jarak, perlengkapan dan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya, 2004, *Manajemen Kesehatan Edisi 2*. Jakarta : PT. EGC
- Amaliyah, N. P., & Sunarti. 2018. *Analisis Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pasien (Survei Pada Pasien Java Dancer Coffee Roaster)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 55, h. 222-228.
- Drs. Asdi, MM. 2022, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*, Makassar, PT. Amertha Media
- Drs. Muhammad Adam, 2015, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : PT. Alfabeta.
- Ginnting Hartimbul .F Nembah. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Yrma Widya
- Indrasari Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pasien*, Surabaya: Unitomo Press
- Jannah, Rizka Miftahul. 2016. *Hubungan Persepsi Kualitas Layanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015*. *Jurnal Permata Indonesia*, Vol. 7, h. 46-56
- Kotler, Philip dan Armstrong, *Marketing An Introduction*. Terj. Yati Sumiharti dan Imam Nurmawan. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ketiga. Jakarta : Erlangga, 1997.
- Prof, Dr, H, Djaali, 2020, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta Timur: PT Bumi Aksara
- Safri Hendra. 2018. *Pengantar Ilmu Ekonomi*, Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN Palopo
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta,CV
- Sunyoto Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Yogyakarta: PT Buku Seru
- Supomo . R. 2018. *Pengantar Manajemen*, Bandung :Yrma Widya

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi; 3  
Yogyakarta : Andi Offset, 2011.

Undang-undang Republik Indonesia, Nomor 44 Tahun 2009.

Sulistyo, Hadi Prasetyo. 2005. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau  
dari Dimensi Kualitas Pelayanan di RS. Bhayangkara Semarang*. Skripsi,  
Universitas Diponegoro, Semarang

Sunyoto, Suyanto 2011. *Analisis Regresi Untuk Uji Hipotesis*, Yogyakarta. Caps



## **LAMPIRAN 1**

### **SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER**

**Kepada Yth : Bapak /Ibu**

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi maka di tengah-tengah kesibukan anda, kami mohon kesediaan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami ajukan. Adapun identitas saya sebagai berikut :

Nama : Putri Yasmin

NIM : 1900861201005

Judul Skripsi : PENGARUH DAYA TANGGAP DAN EMPATI  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSUD H.  
ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

Para responden kami mohon untuk memberikan jawaban menurut pendapat anda masing-masing (bukan menurut pandangan umum) agar sesuai dengan tujuan penyelesaian tugas akhir ini. Seluruh informasi atau jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi ini, serta bukan merupakan penilaian pekerjaan anda.

Akhir kata kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan responden untuk mengisi responden ini.

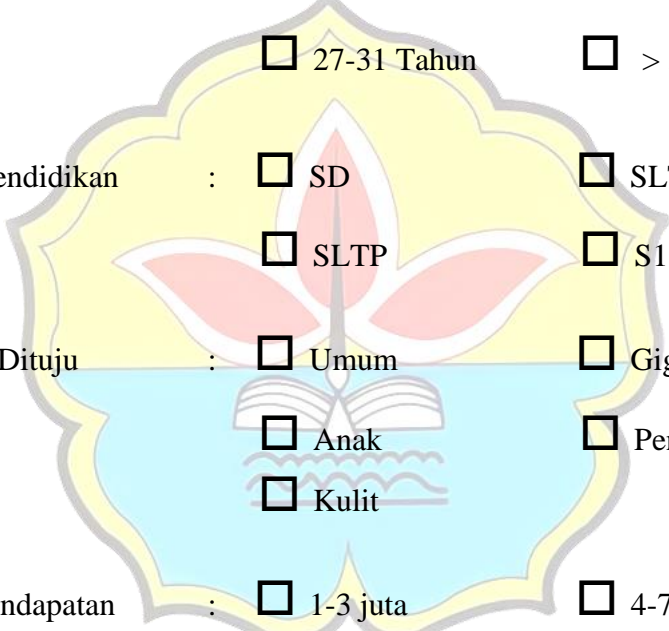
Jambi, Desember 2022

Putri Yasmin



**LAMPIRAN 2**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

1. No. Responden : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Umur :  17-21 Tahun  22-26 Tahun  
 27-31 Tahun  > 31 Tahun
4. Tingkat Pendidikan :  SD  SLTA  
 SLTP  S1
5. Poli yang Dituju :  Umum  Gigi dan Mulut  
 Anak  Penyakit dalam  
 Kulit
6. Jumlah Pendapatan :  1-3 juta  4-7 juta  
 8-10 juta  > 10 juta
- 

## PERTANYAAN PENELITIAN

Berikan penilaian terhadap pernyataan di bawah ini yang menyangkut pengalaman yang anda rasakan selama menjadi pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi, berilah tanda check list ( v ) pada kolom yang sesuai dengan penilaian anda :

- |                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| 1. Sangat Tidak Puas (STP) | 4. Puas (P)         |
| 2. Tidak Puas (TP)         | 5. Sangat Puas (SP) |
| 3. Cukup Puas (CP)         |                     |

### 1. Variabel Daya Tanggap (X1)

NO .	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
1	<b>Memberikan penjelasan kepada pasien</b> Dokter dan perawat memberikan penjelasan yang mudah dipahami					
2	Dokter dan perawat menjelaskan sesuai prosedur rumah sakit					
3	<b>Pelayanan dengan cepat dan tanggap</b> Dokter dan perawat cepat dan tanggap dalam melayani pasien					
4	Dokter dan perawat cepat dalam menanggapi keluhan pasien					
5	<b>Memberikan solusi permasalahan pasien</b> Dokter sigap dalam memberikan solusi pada pasien					
6	Dokter dan perawat mengerti keadaan pasien					
7	<b>Memberikan pelayanan yang baik secara kontinyu</b>					

	Dokter dan perawat selalu siap melayani secara terpadu					
8	Dokter dan pasien melayani pasien dengan sepenuh hati tanpa pamrih					

2. Variabel Empati (X2)

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
9	<b>Memberikan perhatian kepada pasien</b> Seluruh staff rumah sakit abdurrahman sayoeti bersikap ramah terhadap pasien dan keluarga					
10	Dokter dan perawat memiliki sikap empati terhadap pasien					
11	<b>Pengaturan jam kerja yang sesuai dengan pasien</b> Dokter dan perawat sanggup menerima pelayanan selama 24 jam					
12	Dokter datang tepat waktu ketika pasien membutuhkan					
13	<b>Pelayanan secara pribadi kepada pasien</b> Dokter dan perawat siap menerima keluhan baik berupa saran maupun kritik					
14	Dokter memberikan solusi atas keluhan pasien					
15	<b>Menarik minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan</b> Dokter dan perawat mengerti apa yang dibutuhkan pasien					
16	Seluruh staff rumah sakit bersikap profesional saat melayani pasien					

17	<b>Mendengarkan keluhan dan keinginan pasien</b> Seluruh staff rumah sakit masukan saran dan kritikan dari pasien dalam bentuk apapun					
18	Dokter dan perawat menanggapi keluhan pasien dengan baik					

3. Kepuasan Pasien (Y)

NO.	PERTANYAAN					
		SP	P	CP	TP	STP
19	<b>Jumlah keluhan dari pasien / keluarganya</b> Pasien diberi kesempatan untuk mengajukan keluhan terhadap pelayanan rumah sakit abdurrahman sayoeti					
20	Keluarga diberi kesempatan untuk mengajukan keluhan terhadap pelayanan rumah sakit abdurrahman sayoeti					
21	<b>Surat pembaca dari koran</b> Pasien diberikan kesempatan untuk mengajukan pengaduan pada surat pembaca di koran bila terjadi pelayanan yang tidak sesuai prosedur rumah sakit abdurrahman sayoeti					
22	Apakah pasien dan keluarga merasa puas dengan tanggapan petugas setelah mengajukan pengaduan pada surat pembaca di koran					
23	<b>Surat kaleng</b> Pelayanan yang baik bagi pasien/keluarga dalam memberi,					

	menerima & membuat surat kaleng					
24	Pelayanan yang kepada keluarga yang membuat surat kaleng					
25	<b>Surat masuk di kotak saran, dan sebagainya</b> Staff menerima saran, berupa surat yg masuk di kotak saran					
26	Seluruh staff rumah sakit abdurrahman sayoeti berusaha memperbaiki kesalahan yang di sampaikan oleh pasien / keluarga melalui kotak saran tersebut					
27	<b>Survey tingkat kepuasan pengguna pelayanan rumah sakit</b> Setiap pasien diberi kesempatan untuk mengisi survey tentang kepuasan rumah sakit abburrahman sayoeti					
28	Apakah pasien / keluarga merasa puas dengan kecepatan staff dalam menangano hasil survey tentang kepuasan pasien					

LAMPIRAN 3

No. Responden	Daya Tanggap (X1)								Jumlah	Rata-rata
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8		
1	2	4	2	3	2	3	4	4	24	3,00
2	5	4	5	5	5	4	4	5	37	4,63
3	3	4	2	2	2	3	3	3	22	2,75
4	3	4	2	2	2	3	4	4	24	3,00
5	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3,88
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
8	4	4	3	4	3	4	3	3	28	3,50
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
10	2	2	3	4	2	2	2	2	19	2,38
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
13	4	4	3	3	4	4	3	4	29	3,63
14	3	3	2	1	2	3	3	4	21	2,63
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
17	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2,00
18	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3,75
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
22	5	3	3	2	3	3	2	2	23	2,88
23	4	3	4	4	4	4	3	4	30	3,75
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
25	5	5	5	4	4	4	4	4	35	4,38

26	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	<b>3,00</b>
27	5	5	4	4	4	4	4	4	<b>34</b>	<b>4,25</b>
28	4	4	5	5	5	4	5	5	<b>37</b>	<b>4,63</b>
29	4	3	4	3	3	3	3	4	<b>27</b>	<b>3,38</b>
30	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	<b>4,00</b>
31	3	4	4	3	4	5	4	4	<b>31</b>	<b>3,88</b>
32	4	4	3	3	3	3	4	4	<b>28</b>	<b>3,50</b>
33	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	<b>4,00</b>
34	4	4	4	3	3	3	3	3	<b>27</b>	<b>3,38</b>
35	4	3	2	2	3	4	3	3	<b>24</b>	<b>3,00</b>
36	3	2	2	2	2	3	3	2	<b>19</b>	<b>2,38</b>
37	5	5	5	5	5	5	4	5	<b>39</b>	<b>4,88</b>
38	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	<b>4,00</b>
39	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	<b>4,00</b>
40	4	3	3	3	3	2	2	3	<b>23</b>	<b>2,88</b>
41	4	4	3	3	3	3	3	3	<b>26</b>	<b>3,25</b>
42	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	<b>3,00</b>
43	4	4	4	4	4	4	4	3	<b>31</b>	<b>3,88</b>
44	5	4	4	4	4	4	3	3	<b>31</b>	<b>3,88</b>
45	3	4	3	4	4	4	4	3	<b>29</b>	<b>3,63</b>
46	3	3	3	2	3	3	4	3	<b>24</b>	<b>3,00</b>
47	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	<b>3,00</b>
48	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>31</b>	<b>3,88</b>
49	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>34</b>	<b>4,25</b>
50	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	<b>2,00</b>
51	3	3	3	3	3	4	3	4	<b>26</b>	<b>3,25</b>
52	3	3	2	2	3	2	2	2	<b>19</b>	<b>2,38</b>
53	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	<b>3,00</b>
54	3	3	2	2	3	2	3	2	<b>20</b>	<b>2,50</b>

55	2	2	1	1	1	1	1	1	10	1,25
56	5	5	3	3	3	3	3	3	28	3,50
57	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3,13
58	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4,25
59	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2,50
60	5	5	4	4	5	4	4	2	33	4,13
61	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3,25
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
63	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
64	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
66	3	3	2	3	4	3	4	3	25	3,13
67	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
68	3	2	3	2	2	3	2	3	20	2,50
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
70	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,88
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
72	3	3	3	3	4	4	3	4	27	3,38
73	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2,75
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
75	4	4	3	3	2	2	2	2	22	2,75
76	2	2	1	1	1	2	2	2	13	1,63
77	3	3	2	2	2	2	2	3	19	2,38
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
79	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3,75
80	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4,88
81	3	3	2	2	2	3	3	3	21	2,63
82	3	3	2	2	3	3	3	2	21	2,63
83	4	4	4	4	3	3	4	3	29	3,63



84	4	4	4	5	5	4	4	5	<b>35</b>	<b>4,38</b>
85	4	4	4	4	4	4	4	3	<b>31</b>	<b>3,88</b>
86	4	3	2	3	4	4	3	3	<b>26</b>	<b>3,25</b>
87	3	3	3	3	2	3	3	2	<b>22</b>	<b>2,75</b>
88	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>37</b>	<b>4,63</b>



No. Responden	Empati (X2)										Jumlah	Rata-rata
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10		
1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	30	3,00
2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	44	4,40
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	27	2,70
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32	3,20
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38	3,80
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
7	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	36	3,60
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
10	2	2	4	2	3	2	4	2	3	2	26	2,60
11	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37	3,70
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90
14	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	2,10
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
17	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	23	2,30
18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	4,80
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
21	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33	3,30
22	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	26	2,60
23	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	35	3,50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
25	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	36	3,60
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00

28	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	<b>45</b>	<b>4,50</b>
29	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	<b>34</b>	<b>3,40</b>
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
33	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	<b>37</b>	<b>3,70</b>
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
35	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	<b>38</b>	<b>3,80</b>
36	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	<b>24</b>	<b>2,40</b>
37	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	<b>41</b>	<b>4,10</b>
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
40	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	<b>27</b>	<b>2,70</b>
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	<b>31</b>	<b>3,10</b>
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>	<b>3,90</b>
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>39</b>	<b>3,90</b>
45	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	<b>36</b>	<b>3,60</b>
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
48	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>48</b>	<b>4,80</b>
49	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	<b>46</b>	<b>4,60</b>
50	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	<b>23</b>	<b>2,30</b>
51	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	<b>36</b>	<b>3,60</b>
52	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	<b>25</b>	<b>2,50</b>
53	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	<b>27</b>	<b>2,70</b>
54	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	<b>28</b>	<b>2,80</b>
55	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	<b>13</b>	<b>1,30</b>
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>

57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
59	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	<b>25</b>	<b>2,50</b>
60	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	<b>47</b>	<b>4,70</b>
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>	<b>3,90</b>
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
66	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	<b>31</b>	<b>3,10</b>
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
68	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	<b>25</b>	<b>2,50</b>
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
70	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	<b>37</b>	<b>3,70</b>
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
72	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	<b>33</b>	<b>3,30</b>
73	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>	<b>2,70</b>
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
75	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
76	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	<b>21</b>	<b>2,10</b>
77	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	<b>27</b>	<b>2,70</b>
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
79	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	<b>39</b>	<b>3,90</b>
80	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	<b>42</b>	<b>4,20</b>
81	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	<b>26</b>	<b>2,60</b>
82	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	<b>28</b>	<b>2,80</b>
83	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	<b>33</b>	<b>3,30</b>
84	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	<b>37</b>	<b>3,70</b>
85	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>31</b>	<b>3,10</b>

86	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	<b>37</b>	<b>3,70</b>
87	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	<b>29</b>	<b>2,90</b>
88	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	<b>48</b>	<b>4,80</b>



No. Responden	Kepuasan Pasien (Y)										Jumlah	Rata-rata
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10		
1	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	27	2,70
2	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	39	3,90
3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	33	3,30
4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	23	2,30
5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35	3,50
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38	3,80
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3,90
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
10	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	40	4,00
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	3,80
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3,90
13	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37	3,70
14	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	24	2,40
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
17	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	26	2,60
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4,40
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
21	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	36	3,60
22	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	26	2,60
23	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32	3,20
24	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	36	3,60
25	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37	3,70
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35	3,50

28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>31</b>	<b>3,10</b>
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
34	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	<b>32</b>	<b>3,20</b>
35	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	<b>38</b>	<b>3,80</b>
36	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	<b>23</b>	<b>2,30</b>
37	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	<b>45</b>	<b>4,50</b>
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	<b>38</b>	<b>3,80</b>
40	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	<b>27</b>	<b>2,70</b>
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	<b>32</b>	<b>3,20</b>
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
43	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	<b>36</b>	<b>3,60</b>
44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>31</b>	<b>3,10</b>
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	<b>39</b>	<b>3,90</b>
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	<b>31</b>	<b>3,10</b>
47	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	<b>27</b>	<b>2,70</b>
48	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	<b>40</b>	<b>4,00</b>
49	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	<b>44</b>	<b>4,40</b>
50	2	2	1	1	5	5	5	1	1	1	1	<b>24</b>	<b>2,40</b>
51	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	<b>37</b>	<b>3,70</b>
52	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	<b>28</b>	<b>2,80</b>
53	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	<b>23</b>	<b>2,30</b>
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
55	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	<b>17</b>	<b>1,70</b>
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>	<b>5,00</b>

57	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	<b>36</b>	<b>3,60</b>
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
59	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	<b>25</b>	<b>2,50</b>
60	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>49</b>	<b>4,90</b>
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
62	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	<b>38</b>	<b>3,80</b>
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
66	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	<b>30</b>	<b>3,00</b>
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
68	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	<b>24</b>	<b>2,40</b>
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	<b>3,00</b>
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
71	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	<b>38</b>	<b>3,80</b>
72	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	<b>36</b>	<b>3,60</b>
73	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	<b>27</b>	<b>2,70</b>
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
75	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	<b>35</b>	<b>3,50</b>
76	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	<b>33</b>	<b>3,30</b>
77	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	<b>25</b>	<b>2,50</b>
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	<b>4,00</b>
79	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	<b>46</b>	<b>4,60</b>
80	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	<b>45</b>	<b>4,50</b>
81	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	<b>26</b>	<b>2,60</b>
82	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>31</b>	<b>3,10</b>
83	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	<b>33</b>	<b>3,30</b>
84	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	<b>36</b>	<b>3,60</b>
85	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	<b>33</b>	<b>3,30</b>



86	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	<b>39</b>	<b>3,90</b>
87	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	<b>28</b>	<b>2,80</b>
88	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	<b>47</b>	<b>4,70</b>



**LAMPIRAN 4**

**HASIL PENGUJIAN SPSS**

1. Uji Validitas
  - a. Daya Tanggap (X1)

**Correlations**

		em_1	em_2	em_3	em_4	em_5	em_6	em_7	em_8	total
Item_1	Pearson Correlation	1	.649**	.769**	.510**	.791**	.744**	.455*	.505**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000	.000	.012	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	.649**	1	.518**	.474**	.593**	.765**	.812**	.696**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.008	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	.769**	.518**	1	.851**	.924**	.697**	.634**	.631**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	.510**	.474**	.851**	1	.812**	.675**	.617**	.537**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.004	.008	.000		.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	.791**	.593**	.924**	.812**	1	.809**	.688**	.701**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_6	Pearson Correlation	.744**	.765**	.697**	.675**	.809**	1	.712**	.720**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_7	Pearson Correlation	.455*	.812**	.634**	.617**	.688**	.712**	1	.879**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8	Pearson Correlation	.505**	.696**	.631**	.537**	.701**	.720**	.879**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.799**	.788**	.902**	.823**	.939**	.890**	.839**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Empati (X2)

Correlations

		m_1	m_2	m_3	m_4	m_5	m_6	m_7	m_8	m_9	m_10	total
Item_1	Person Correlation (2-tailed)	1	.821**	.462*	.643**	.688**	.829**	.565**	.743**	.718**	.805**	.833**
		.000	.000	.010	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Person Correlation (2-tailed)	.821**	1	.505**	.770**	.721**	.807**	.543**	.826**	.795**	.781**	.866**
		.000		.004	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Person Correlation (2-tailed)	.462*	.505**	1	.722**	.667**	.565**	.770**	.553**	.678**	.716**	.749**
		.010	.004		.000	.000	.001	.000	.002	.000	.000	.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_4	Person Correlation (2-tailed)	.643**	.770**	.722**	1	.871**	.836**	.742**	.754**	.770**	.857**	.906**
		.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_5	Person Correlation (2-tailed)	.688**	.721**	.667**	.871**	1	.847**	.785**	.801**	.895**	.877**	.927**
		.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_6	Person Correlation (2-tailed)	.829**	.807**	.565**	.836**	.847**	1	.770**	.778**	.758**	.836**	.916**
		.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_7	Person Correlation (2-tailed)	.565**	.543**	.770**	.742**	.785**	.770**	1	.611**	.763**	.748**	.826**
		.001	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8	Person Correlation (2-tailed)	.743**	.826**	.553**	.754**	.801**	.778**	.611**	1	.826**	.856**	.884**
		.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_9	Person Correlation (2-tailed)	.718**	.795**	.678**	.770**	.895**	.758**	.763**	.826**	1	.879**	.920**
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_10	Person Correlation (2-tailed)	.805**	.781**	.716**	.857**	.877**	.836**	.748**	.856**	.879**	1	.952**
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Person Correlation (2-tailed)	.833**	.866**	.749**	.906**	.927**	.916**	.826**	.884**	.920**	.952**	1
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

		m_1	m_2	m_3	m_4	m_5	m_6	m_7	m_8	m_9	m_10	total
Item_1	rson Correlation (2-tailed)	1 .000 30	.726** .000 30	.647** .000 30	.658** .000 30	.440* .015 30	.331 .074 30	.523** .003 30	.542** .002 30	.638** .000 30	.480** .007 30	.728** .000 30
Item_2	rson Correlation (2-tailed)	.726** .000 30	1 .000 30	.819** .000 30	.786** .000 30	.547** .002 30	.545** .002 30	.758** .000 30	.705** .000 30	.836** .000 30	.745** .000 30	.907** .000 30
Item_3	rson Correlation (2-tailed)	.647** .000 30	.819** .000 30	1 .000 30	.703** .000 30	.460* .011 30	.574** .001 30	.660** .000 30	.617** .000 30	.747** .000 30	.659** .000 30	.839** .000 30
Item_4	rson Correlation (2-tailed)	.658** .000 30	.786** .000 30	.703** .000 30	1 .000 30	.737** .000 30	.576** .001 30	.651** .000 30	.695** .000 30	.698** .000 30	.728** .000 30	.872** .000 30
Item_5	rson Correlation (2-tailed)	.440* .015 30	.547** .002 30	.460* .011 30	.737** .000 30	1 .000 30	.638** .000 30	.579** .001 30	.561** .001 30	.566** .001 30	.589** .001 30	.729** .000 30
Item_6	rson Correlation (2-tailed)	.331 .074 30	.545** .002 30	.574** .001 30	.576** .001 30	.638** .000 30	1 .000 30	.809** .000 30	.595** .001 30	.547** .002 30	.515** .004 30	.737** .000 30
Item_7	rson Correlation (2-tailed)	.523** .003 30	.758** .000 30	.660** .000 30	.651** .000 30	.579** .001 30	.809** .000 30	1 .000 30	.713** .000 30	.751** .000 30	.682** .000 30	.862** .000 30
Item_8	rson Correlation (2-tailed)	.542** .002 30	.705** .000 30	.617** .000 30	.695** .000 30	.561** .001 30	.595** .001 30	.713** .000 30	1 .000 30	.810** .000 30	.836** .000 30	.848** .000 30
Item_9	rson Correlation (2-tailed)	.638** .000 30	.836** .000 30	.747** .000 30	.698** .000 30	.566** .001 30	.547** .002 30	.751** .000 30	.810** .000 30	1 .000 30	.904** .000 30	.904** .000 30
Item_10	rson Correlation (2-tailed)	.480** .007 30	.745** .000 30	.659** .000 30	.728** .000 30	.589** .001 30	.515** .004 30	.682** .000 30	.836** .000 30	.904** .000 30	1 .000 30	.858** .000 30
Total	rson Correlation (2-tailed)	.728** .000 30	.907** .000 30	.839** .000 30	.872** .000 30	.729** .000 30	.737** .000 30	.862** .000 30	.848** .000 30	.904** .000 30	.858** .000 30	1 .000 30

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai product moment 0,600 pada taraf signifikansi 5% maka instrument dinyatakan reliabel.

a. Daya Tanggap (X1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	8

b. Empati (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	10

c. Kepuasan Pasien (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	10

3. Uji Regresi berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	7.083	2.012			3.521	.001		
Daya Tanggap	.163	.152	.142		1.070	.288	.201	4.981
Empati	.676	.127	.707		5.329	.000	.201	4.981

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

4. Uji Asumsi klasik

a. Normalitas

Nilai signifikan harus lebih besar dari 0,05

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Daya Tanggap	.132	88	.001	.971	88	.046
Empati	.123	88	.002	.967	88	.026
Kepuasan Pasien	.120	88	.003	.972	88	.055

Lilliefors Significance Correction

b. Uji multikolinieritas

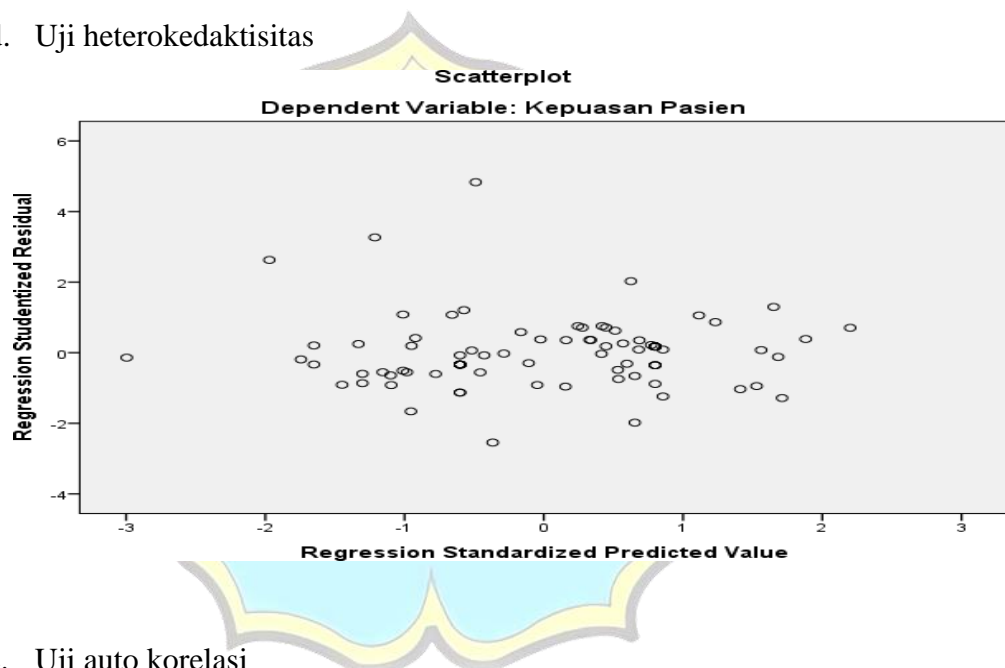
Nilai *Tolerance* harus lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) harus lebih kecil dari 10.

c. Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Linearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.083	2.012		3.521	.001		
Empati	.163	.152	.142	1.070	.288	.201	4.981
Daya Tanggap	.676	.127	.707	5.329	.000	.201	4.981

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

d. Uji heteroskedastisitas



e. Uji auto korelasi

Nilai Durbin-Watson harus lebih besar dari Durbin Upper yaitu 1,6999

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.836 <sup>a</sup>	.700	.693	3.815	1.780

Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap  
Dependent Variable: Kepuasan Pasien

5. Koefisien korelasi = menggunakan uji korelasi Spearman karena data berdistribusi tidak normal.

Nilai sig < 0,05 maka berkorelasi

Kriteria hubungan :

- 0.00 – 0.25 = hubungan sangat lemah
- 0.26 – 0.50 = hubungan cukup

- 0.51 – 0.75 = hubungan kuat
- 0.76 – 0.99 = hubungan sangat kuat
- 1.000 = hubungan sempurna

**Correlations**

		Daya Tanggap	Empati	Kepuasan Pasien
Pearson's rho	Daya Tanggap	1.000	.901**	.770**
	Empati	.901**	1.000	.835**
	Kepuasan Pasien	.770**	.835**	1.000
		.000	.000	.000
		88	88	88

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

**6. Koefisien determinasi/ R Square**  
Dapat dilihat dari nilai R Square

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.836 <sup>a</sup>	.700	.693	3.815	1.780

Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap  
Dependent Variable: Kepuasan Pasien

**7. Uji F**  
Nilai F harus lebih besar dari F tabel 3,10

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2880.147	2	1440.073	98.967	.000 <sup>b</sup>
Residual	1236.842	85	14.551		
Total	4116.989	87			

Dependent Variable: Kepuasan Pasien  
Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap

**8. Uji T**  
Nilai t hitung harus lebih besar dari t tabel 1,663

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.083	2.012		3.521	.001		
Daya Tanggap	.163	.152	.142	1.070	.288	.201	4.981
Empati	.676	.127	.707	5.329	.000	.201	4.981

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Daya tanggap tidak berpengaruh dan tidak signifikan  
Empati berpengaruh dan signifikan