Pengaruh Kualitas Pelayanan Penanganan Kegawatdaruratan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.

Oleh :
I Ketut Surabagiarta, SE.
Sri Handayani

ABSTRAK

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan faktor yang mempengaruhi penilaian serta kepuasan pasien. Semakin rendah penilaian dan kepuasan pasien, semakin rendah mutu pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Penanganan Kegawatdaruratan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya. Dimensi mutu pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi mutu menurut Yamit (2001:10) yang mengidentifikasi lima 5 (lima) dimensi mutu yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan meliputi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty).*

Penelitian ini dilaksanakan dengan rancangan *Directly reported satisfaction*, dengan total sampel berjumlah 75 orang yang diambil dari populasi pasien rawat inap yang dirujuk dari Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya secara *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan Regresi Linier Berganda.

Pengujian dengan Regresi Linier menunjukkan terdapat pengaruh Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien, dibuktikan dengan hasil R sebesar 0,787 atau 78,7 %. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) mempunyai pengaruh simultan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya, dibuktikan dengan menggunakan uji F didapatkan nilai F_{hitung} (F_h) sebesar 22,467. Menurut uji t menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai nilai sig diatas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) tidak mempunyai pengaruh parsial terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pasien rawat inap paling dominan pada dimensi empati (*Emphaty).*

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan secara simultan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, namun secara parsial kurang mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi mutu empati (*Emphaty)* memiliki peran yang paling besar dalam menentukan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.

Kata kunci : Kualitas layanan, Penanganan Gawat Darurat, Kepuasan Pasien

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat karya dan padat modal.Kompleksitas ini muncul karena pelayanan di rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin ilmu.

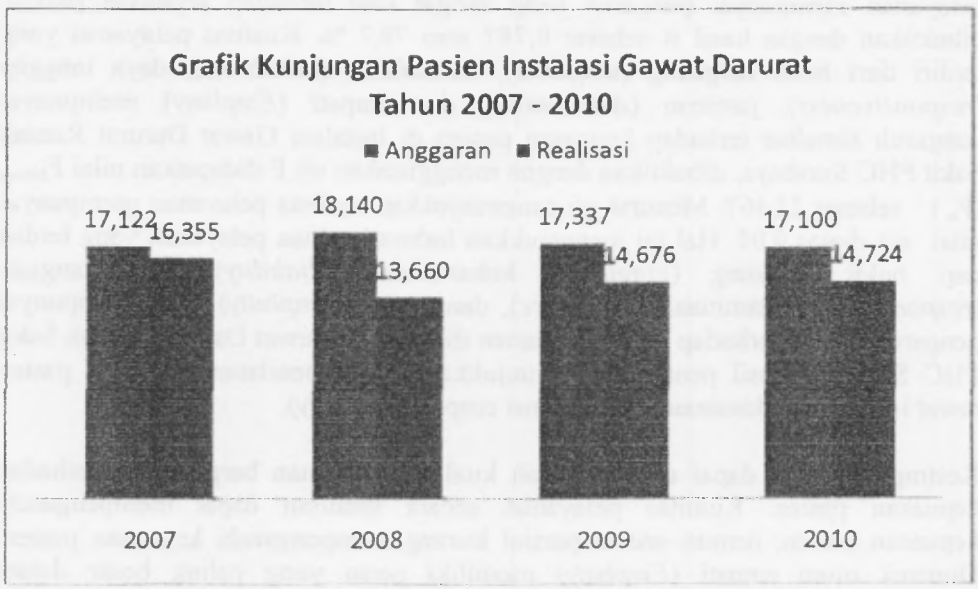
Perkembangan jasa pelayanan kesehatan dari tahun ketahun mengalami peningkatan dimana semakin banyaknya rumah sakit yang dibangun. Hal ini mengakibatkan persaingan yang semakin ketat terhadap kualitas pelayanan, harga dan promosi diantara sekian banyaknya rumah sakit.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh rumah sakit adalah kepuasan pelanggan/pasien agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pimpinan rumah sakit harus mengetahui hal-hal apa yang dianggap penting oleh pelanggan/pasien dan berusaha untuk memberikan mutu pelayanan kesehatan sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan/pasien.

Menurut data dari bagian Rekam Medis Rumah Sakit PHC Surabaya, jumlah kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya dibandingkan dengan anggaran periode tahun 2007 sampai dengan tahun 2010 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Kunjungan Pasien Instalasi Gawat Darurat periode Tahun 2007-2010

Jumlah Kunjungan	Tahun			
	2007	2008	2009	2010
Anggaran	17.122	18.140	17.337	17.100
Realisasi	6.355	13.660	14.676	14.724



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan penanganan kegawatdaruratan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya ?
2. Apakah kualitas pelayanan penanganan kegawatdaruratan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya ?
3. Untuk mengetahui dari kelima dimensi kualitas pelayanan penanganan kegawatdaruratan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*), manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penanganan kegawatdaruratan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penanganan kegawatdaruratan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.
3. Untuk mengetahui dari kelima dimensi kualitas pelayanan penanganan kegawatdaruratan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*), manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.

2. TELAAH PUSTAKA

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Zulian Yamit (2005 : 7) mendefinisikan kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), keandalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

Goetsch Davis (2005 : 8) mendefinisikan kualitas dengan cakupan yang lebih luas, yaitu :

> " Kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya

menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas".

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

2.2.2 Dimensi Kualitas

Yamit (2001:10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima 5 (lima) dimensi mutu yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.
Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut terdiri dari :

1. Dimensi Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Dimensi Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Dimensi jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Dimensi empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2.3. Pengertian Jasa

Menurut Tjiptono (2002 : 6) jasa merupakan "aktifitas manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya : bengkel reparasi, salon kecantikan, kursus ketrampilan, hotel, rumah sakit, hiburan dan sebagainya". Menurut William J Stanton dalam Rasmiati dan Suratno (2001 : 204) jasa didefinisikan sebagai berikut :

> " Sesuatu yang dapat diidentifikasikan secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa tidak dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. Dan menurut Valarie A, Zeithaml dan Mary Jo Bitner, jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai dan sehat) bersifat tidak berwujud".

2.2.4. Pengertian Rumah Sakit

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap,rawat jalan dan gawat darurat. Sedangkan yang dimaksud dengan Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut.

2.2.5 Pentingnya Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu :

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
2. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

2.2.6 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Kotler (2003:64) memberikan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan:

(1) Sistem keluhan dan saran *(complaint and suggestion system)*

(2) Survey kepuasan pelanggan *(customer satisfaction survey)*

Banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan. Metode ini dapat dilakukan dengan beberapa cara:

(1) Directly reported satisfaction

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti "Ungkapan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan rumah sakit ...., pada skala berikut: sangat puas, cukup puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas".

(2) Derived dissatisfaction

Pertanyaan yang ditujukan menyangkut dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

(3) Problem analysis.

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk menggungkapkan dua hal pokok. Pertama adalah masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan, dan kedua adalah saran-saran untuk melakukan perbaikan.

(4) Importance-performance analysis

Dalam teknik ini responden diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut, selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

(3) *Ghost shopping*
(4) *Lost customer analysis.*

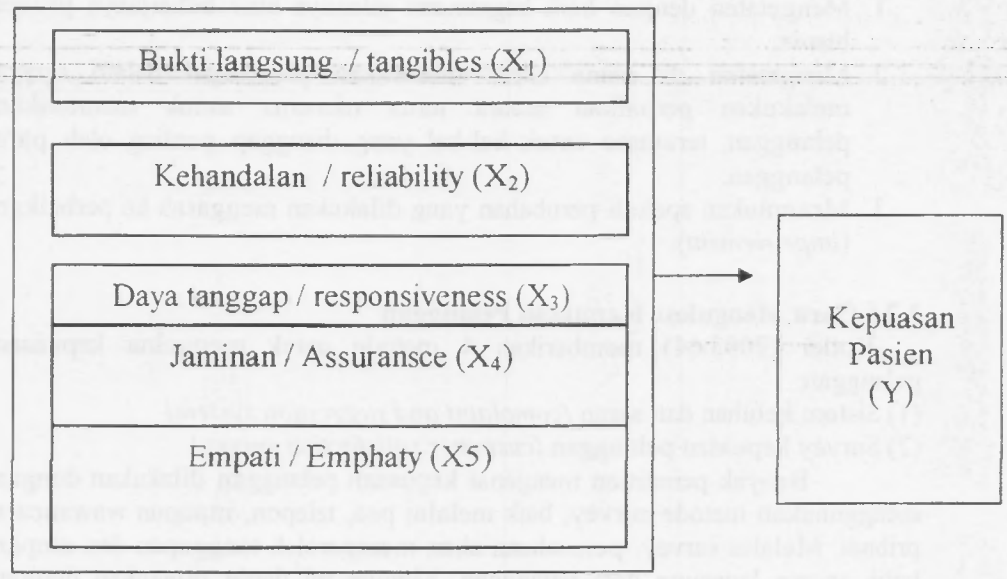
Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti akan mengambil metode pengukuran kepuasan pasien yaitu metode survey kepuasan pelanggan dengan cara *Directly reported satisfaction.*

3. KERANGKA KONSEPTUAL dan HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual

Menurut Yamit (2001:10) di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu : bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*).

Secara garis besar kerangka konseptual tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



3.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjabaran teori dan uraian tersebut diatas maka hipotesis kerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kualitas pelayanan penanganan kegawatdaruratan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.
2. Kualitas pelayanan penanganan kegawatdaruratan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness)* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.

4. METODE PENELITIAN

4.1 Populasi dan Sampel

4.1.1. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang dirujuk dari Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya pada minggu ke I bulan Juni Tahun 2012 dengan jumlah pasien rata-rata sebanyak 307 pasien perminggu.

4.2.2 Sampel

Jumlah pasien rawat inap rujukan dari Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 pasien yang dirawat pada minggu ke I bulan Juni Tahun 2012.

4.2.3 Tehnik Pengambilan Sampel

Cara pemilihan sampel berdasarkan peluang (*probability sampling*). Hal yang prinsip pada *probability sampling* adalah bahwa tiap subyek dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih atau tidak terpilih sebagai sampel penelitian. Terdapat banyak sekali jenis probability sampling yang digunakan dalam suatu penelitian, namun dalam penelitian ini yang digunakan adalah tehnik *Simple Random Sampling* yang merupakan tehnik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel. Syarat untuk dapat dilakukan tehnik *Simple Random Sampling* adalah anggota populasi tidak memiliki strata sehingga relatif homogen dan adanya kerangka sampel yaitu merupakan daftar elemen-elemen populasi yang dijadikan dasar untuk pengambilan sampel.

4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

4.3.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel adalah :

a. Variabel bebas (independen) atau Variabel X adalah Variabel yang bila ia berubah akan mengakibatkan perubahan variabel lain. Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini adalah :
   1. Tangible (X_1)
      - Kejelasan petunjuk arah menuju Instalasi Gawat Darurat
      - Kelengkapan sarana untuk menjemput pasien turun dari kendaraan
      - Kelengkapan fasilitas / peralatan medis
      - Kerapian penampilan petugas
      - Ruang tunggu yang nyaman (bersih, rapi,terang dll)
   2. Reliability (X_2)
      - Keterampilan perawat dalam melayani (menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain)
      - Ketelitian dokter dalam memeriksa pasien
      - Kemudahan penyelesaian administrasi / pembayaran
      - Pelayanan petugas pendaftaran
   3. Responsiveness (X_3)
      - Ketanggapan petugas parkir untuk menunjukkan lokasi Instalasi Gawat Darurat (IGD)

- Penjelasan petugas pendaftaran terhadap informasi yang dibutuhkan oleh pasien
- Penjelasan dokter terhadap pengobatan yang akan dilakukan
- Penjelasan dokter tentang obat yang harus diminum
- Tanggapan dokter atas keluhan pasien

4. Assuransce (X_4)
   - Ketrampilan dokter untuk menangani kegawatdaruratan pasien
   - Penyambutan petugas ketika pasien turun dari kendaraan
   - Sikap perawat terhadap keluarga pasien
   - Penjelasan perawat atas tindakan yang akan dilakukannya
   - Perawat membantu pasien (tidur miring, duduk, berdiri, berjalan dll).
5. Emphaty (X_5)
   - Petugas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien
   - Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya
   - Petugas tidak melakukan sesuatu hal yang kurang pantas di hadapan pasien
   - Petugas bersikap ramah

b. Variabel terikat (dependen) adalah Variabel yang berubah akibat perubahan variabel bebas. Variabel terikat (dependen) atau Variabel Y dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien.

4.4 Instrumen Penelitian

Berdasarkan cara memperolehnya maka data yang akan didapatkan oleh peneliti adalah :

1. Data Primer

   Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari narasumber yaitu pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya melalui pembagian kuesioner untuk memperoleh gambaran tentang penilaian pasien dan faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien tentang pelaksanaan sistem pelayanan kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.
2. Data Sekunder

   Data sekunder penelitian dikumpulkan dengan cara melihat dokumen-dokumen laporan kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat dan data profil perusahaan yang berkaitan dengan kebutuhan data penelitian.

4.3.1 Alat Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Alat yang dipakai untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara membagi daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya. Kuesioner yang dipakai adalah kuesioner tertutup dimana jawaban sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden tinggal memilih saja. Adapun data yang akan diambil adalah data persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang diberikan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.

Dalam penelitian ini digunakan skala 5 tingkat (Likert) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdiri dari sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju dan tidak setuju.
Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

a. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5
b. Jawaban setuju diberi bobot 4
c. Jawaban cukup setuju diberi bobot 3
d. Jawaban kurang setuju diberi bobot 2
e. Jawaban tidak setuju diberi bobot 1

Sedangkan untuk mengetahui kepuasan pasien terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas
Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

a. Jawaban sangat puas diberi bobot 5
b. Jawaban puas diberi bobot 4
c. Jawaban cukup puas diberi bobot 3
d. Jawaban kurang puas diberi bobot 2
e. Jawaban tidak puas diberi bobot 1

Keuntungan menggunakan kuesioner dalam memperoleh data yaitu :

1. Tidak memerlukan hadirnya peneliti
2. Dapat dibagikan serentak
3. Dapat dijawab oleh responden sesuai dengan waktu yang ada
4. Dapat dibuat anonim
5. Kuesioner dapat dibuat standar

Langkah – langkah yang digunakan untuk pengambilan data :

1. Menyiapkan daftar pertanyaan yang sesuai dengan variabel yang akan diteliti.
2. Melakukan penyebaran kuesioner kepada pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.
3. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh responden
4. Melakukan tabulasi data untuk memudahkan analisis data

b. Dokumentasi

Dalam penelitian ini penulis melakukan kegiatan dokumentasi dengan cara mempelajari laporan atau catatan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti di tempat penelitian. Adapun data yang diambil dengan menggunakan teknik dokumentasi di Rumah Sakit PHC Surabaya antara lain tentang profil perusahaan, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab (job description) dan data lain yang mendukung penelitian tersebut.

4.3.3. Teknik Analisa Data

4.3.3.1 Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas ini diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Jika hasil analisis menunjukkan hasil signifikansi melebihi 0,05 (> 0,05) maka item-item dalam kuesioner tidak menunjukkan nilai kevalidan sehingga tidak dapat dilanjutkan sebagai instrumen penelitian, dan sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 (≤ 0,05) maka item-item dalam kuesioner menunjukkan nilai kevalidan sehingga dapat dipakai sebagai alat untuk pengumpulan data.

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Studi dikatakan mempunyai validitas jika benar-benar mengumpulkan data yang tepat dan dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan atau tujuan yang dinyatakan dalam tujuan riset.

Sebelum kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, maka kusioner tersebut harus diuji terlebih dahulu validitasnya kepada responden dengan menggunakan perhitungan korelasi product moment, dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2002:220) sebagai berikut :

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
n = Banyaknya sampel
X = Skor setiap item
Y = Skor total variabel

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas pada dasarnya dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Untuk melakukan uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach (Suharsini Arikunto,2001 : 138) sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\ \left(1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma t^2}\right)$$

Dimana :

$$\sigma = \frac{\Sigma x^2 - \frac{\Sigma x^2}{N}}{N}$$

r_{11} = reliabilitas instrumen
k = banyaknya butir pertanyaan
σb^2 = jumlah varians butir
σt^2 = jumlah varians total

4.3.3.2 Analisis Data Menggunakan Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti langsung / tangibles (X_1), kehandalan / reliability (X_2), daya tanggap / responsiveness (X_3), jaminan / Assuransce (X_4), dan empati / Emphaty (X_5). Terhadap variable Kepuasan

pasien (Y) di Rumah Sakit PHC Surabaya maka dilakukan analisis Regresi Linier Berganda. Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menjelaskan bentuk hubungan yang terjadi antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan suatu persamaan garis regresi linier berganda. Menurut Suharsimi Arikunto (2001 : 97) model regresi linier digunakan untuk menjelaskan hubungan asosiasif dari variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membuat persamaan garis regresi linier berganda, yaitu :

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan pasien
X_1	=	bukti langsung / tangibles
X_2	=	kehandalan / reliability
X_3	=	daya tanggap / responsiveness
X_4	=	jaminan / Assuransce
X_5	=	empati / Emphaty
e	=	standart error of estimate
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	=	Koefisien regresi X_1, X_2, X_3, X_4, X_5

4.3.3.3 Pengujian Hipotesis

Hasil analisis data belumlah cukup untuk menyimpulkan tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Oleh sebab itu perlu dilakukan pengujian lebih lanjut baik secara simultan maupun secara parsial.

a. Uji Hipotesis Simultan

Uji persamaan serentak digunakan untuk mengetahui hubungan variabel – variabel dimensi layanan bukti langsung / tangibles (X_1), kehandalan / reliability (X_2), daya tanggap / responsiveness (X_3), jaminan / Assuransce (X_4), dan empati / Emphaty (X_5) terhadap variable Kepuasan pasien (Y) pada Rumah Sakit PHC Surabaya dengan menggunakan Uji - f.

$$F = \frac{MS_p}{MS_e}$$

Keterangan :

F	=	Statistik F (Uji-F)
MS_p	=	Mean Square
MSe	=	Mean Square Error

Pengujian dilakukan melalui uji F dengan membandingkan F_{hitung} (F_h) dengan F_{tabel} (F_t) pada α 0,05. Apabila hasil perhitungan menunjukkan :

1) F_{hitung} (F_h) $\geq$ F_{tabel} (F_t) maka H_0 ditolak dan H_a diterima
   Artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara kedua variabel yang diuji.
2) F_{hitung} (F_h) < F_{tabel} (F_t) maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara kedua variabel yang diuji.

b. Uji Hipotesis Parsial

Selanjutnya untuk menguji hipotesis yang kedua, peneliti menggunakan Uji-t

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Uji signifikan " Taraf Nyata "
n = Jumlah Sampel
r = Koefisien regresi
MSe = Mean Square Error

Pengujian dilakukan melalui Uji t dengan membandingkan t_{hitung} (t_h) dengan t_{tabel} (t_t) pada α 0,05. Apabila hasil perhitungan menunjukkan :

1) t_{hitung} (t_h) $\geq$ t_{tabel} (t_t) maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara kedua variabel yang diuji.

2) t_{hitung} (t_h) < t_{tabel} (t_t) maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara kedua variabel yang diuji.

Hipotesis diterima apabila titik lebih besar dari t_{tabel} ($t_h > t_t$) atau diperoleh harga $p < 0,05$.

c. Uji Hipotesis Dominasi

Untuk mengetahui variabel mana yang dominan diantara variabel bebas maka dilakukandengan melihat ranking koefisien regesi yang distandarkan (β) atau *standardized of coefficients beta* dari masing-masing variabel bebas yang signifikan. Variabel yang memiliki koefisien β terbesar merupakan salah satu variabel bebas (X) yang dominan pengaruhnya terhadap variabel terikat.

5. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

5.1 Penyajian Data Penelitian

5.1.1 Gambaran SDM Rumah Sakit PHC Surabaya

Selain dukungan dari sarana dan prasarana yang telah dimiliki oleh Rumah Sakit PHC Surabaya, maka untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas diperlukan dukungan sumber daya manusia sesuai dengan karakteristik bisnis

perumahsakitan. Adapun gambaran sumber daya manusia yang ada di Rumah Sakit PHC Surabaya adalah sebagai berikut :

Klasifikasi Pegawai	Status Pegawai		Jumlah
	Pegawai Tetap	Part Time / Kontrak / Tamu	
▪ Dokter Umum	11	23	34
▪ Dokter Gigi	3	7	10
Dokter Spesialis Dasar			
▪ Penyakit Dalam	1	8	9
▪ Kebidanan & Kandungan	1	5	6
▪ Anak	1	2	3
▪ Bedah	-	8	8
Dokter Spesialis Lainnya			
▪ Mata	1	3	4
▪ Tht	1	2	3
▪ Kulit & Kelamin	1	2	3
▪ Jiwa	-	1	1
▪ Syaraf	-	3	3
▪ Gigi & Mulut	1	3	4
▪ Jantung / Kardiologi	-	3	3
▪ Paru	-	3	3
▪ Bedah Syaraf	-	5	5
▪ Orthopedi	1	4	5
▪ Andrologi	-	1	1
Dokter Spesialis Penunjang			
▪ Radiologi	1	3	4
▪ Patologi Klinik	-	1	1
▪ Patologi Anatomi	-	1	1
▪ Forensik	-	1	1
▪ Anesthesi	-	4	4
▪ Gizi Klinik	-	1	1
▪ Farmasi	-	-	-
▪ Rehabilitasi Medik	1	2	3
Dokter Spesialis			
▪ Urologi	-	1	1
▪ Bedah Anak	-	1	1
▪ Bedah Onkologi	-	1	1
Apoteker	5	-	5
Tenaga Keperawatan	243	-	243
Tenaga Non Keperawatan	94	-	94
Tenaga Non Kesehatan	132	-	132

Jumlah Tenaga	**498**	**99**	**597**

5.2 Penyajian Data Khusus

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 75 pasien rawat inap yang dirujuk oleh unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya maka peneliti dapat menyajikan data hasil penelitian berdasarkan jawaban dari responden sebagai berikut :

5.3 Analisa Data

5.3.1 Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Kuesioner dikatakan valid jika nilai signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 ($\leq$ 0,05).

Tabel 5.15 Hasil Pengujian Validitas Kuesioner

Variabel	Indikator	*Total pearson correlation*	Signifikansi	Ketr.
Kualitas Layanan (X)	X1.1	0,421	0,000	Valid
	X1.2	0,494	0,000	Valid
	X1.3	0,453	0,000	Valid
	X1.4	0,437	0,000	Valid
	X1.5	0,236	0,042	Valid
	X2.1	0,341	0,003	Valid
	X2.2	0,89	0,047	Valid
	X2.3	0,129	0,021	Valid
	X2.4	0,221	0,050	Valid
	X3.1	0,316	0,006	Valid
	X3.2	0,244	0,035	Valid
	X3.3	0,358	0,002	Valid
	X3.4	0,25	0,030	Valid
	X3.5	0,198	0,050	Valid
	X3.6	0.210	0,041	Valid
	X3.7	0.286	0,013	Valid
	X4.1	0.213	0,047	Valid

	X4.2	0.269	0,019	Valid
	X4.3	0.131	0,042	Valid
	X5.1	0.220	0,051	Valid
	X5.2	0.206	0,046	Valid
	X5.3	0.237	0,041	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0.183	0,007	Valid
	Y2	0.218	0,041	Valid
	Y3	0.343	0,003	Valid
	Y4	0.304	0,008	Valid
	Y5	0.405	0,000	Valid
	Y6	0.330	0,004	Valid
	Y7	0.254	0,028	Valid
	Y8	0.191	0,001	Valid
	Y9	0.308	0,007	Valid
	Y10	0.332	0,004	Valid
	Y11	0.286	0,013	Valid

Sumber : data diolah

Berdasarkan taBerdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) adalah valid karena nilai signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 ($\leq 0,05$).

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas pada dasarnya dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.Suharsini Arikunto (2002: 145) menyatakan bahwa " Untuk uji reliabilitas digunakan Teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

Tabel 5.16 Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Variabel	*Cronbach's Alpha*	N of Items	Keterangan
x	0,911	22	Reliabel
Y	0,916	11	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) adalah dapat dikatakan handal (reliabel) karena hasil uji reliabilitas dengan

menggunakan Teknik *Alpha Cronbach* memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,96 (lebih dari 0,6)

5.3.2 Normalitas Data

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk memudahkan perhitungan dapat digunakan SPSS 18.0 dimana N adalah jumlah sampel/responden.- *smirnov test* dimana jika nilai Dilihat pada hasil uji *kolmogorov* signifikan bernilai di atas tingkat alpha yang ditentukan yaitu 5% (asymp Sig. (2 tailed > 0,05) maka dapat dinyatakan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Tabel 5.17 Hasil Pengujian Normalitas Data

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal, karena memiliki nilai signifikan di atas tingkat alpha yang ditentukan yaitu 5% (asymp Sig. (2 tailed > 0,05).

5.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah mendapatkan data dari responden, peneliti melakukan analisis Regresi Linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 18.00 dengan hasil sebagai berikut :

a. Uji Korelasi

Tabel 5.18 Hasil Pengujian Korelasi

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test							
		kepuasan	*tangibles*	*reliability*	*Responseveness*	*assurance*	*emphaty*
N		75	75	75	75	75	75
Normal Parameters [a,b]	*Mean*	4,2833	4,2747	4,6133	4,2933	4,5913	4,1731
	Std. Deviation	,42648	,36874	,37284	,43114	,43016	,44692
Most Extreme Differences	*Absolute*	,158	,140	,256	,100	,256	,264
	Positive	,075	,140	,150	,079	,171	,264
	Negative	-,158	-,140	-,256	-,100	-,256	-,216
Kolmogorov-Smirnov Z		1,368	1,215	2,220	,864	2,214	2,287
Asymp. Sig. (2-tailed)		,057	,104	,060	,445	,231	,257
a. Test distribution is Normal.							
b. Calculated from data.							

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menjelaskan bentuk hubungan

Correlations

		kepuasan	*tangibles*	*reliability*	*Responseveness*	*assurance*	*emphaty*
kepuasan	*Pearson Correlation*	1	,554	,625	,673	,612	,609
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
tangibles	*Pearson Correlation*	,554	1	,508	,551	,456	,347
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,002
	N	75	75	75	75	75	75
reliability	*Pearson Correlation*	,625	,508	1	,657	,553	,380
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,001
	N	75	75	75	75	75	75
responsiveness	*Pearson Correlation*	,673	,551	,657	1	,581	,592
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
assurance	*Pearson Correlation*	,612	,456	,553	,581	1	,547
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75
emphaty	*Pearson Correlation*	,609	,347	,380	,592	,547	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,001	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

yang terjadi antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan suatu persamaan garis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 18.00 didapatkan koefisien korelasi sebesar 0,554 ; 0,625 ; 0,673 ; 0,612 dan 0,609 . Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar variabel dengan arah hubungan positif.

b. Model Summary

Tabel 5.19 Hasil Model Summary

Model Summary[b]									
Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*	*Change Statistics*				
					R Square Change	*F Change*	*df1*	*df2*	*Sig. F Change*
1	,787[a]	0,619	0,592	0,27244	0,619	22,467	5	69	0

a. Predictors: (Constant), emphaty, tangibles, reliability, assurance, responsivenes

b. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan tabel *model summary* di atas, didapatkan hasil R sebesar 0,787 atau 78,7 %. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 78,7 % dan kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 21,3 %.

c. Persamaan Garis Regresi

Tabel 5.20 Hasil Persamaan Garis Regresi

Coefficients[a]									
Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*			*Correlations*		
		B	*Std. Error*	*Beta*	*t*	*Sig.*	*Zero-order*	*Partial*	*Part*
1	*(Constant)*	-0,336	0,463		-0,726	0,47			
	tangibles	0,202	0,107	0,175	1,892	0,063	0,554	0,222	0,141
	reliability	0,269	0,12	0,235	2,238	0,028	0,625	0,26	0,166
	responsiveness	0,171	0,117	0,172	1,454	0,151	0,673	0,172	0,108
	assurance	0,152	0,101	0,153	1,506	0,137	0,612	0,178	0,112
	emphaty	0,26	0,093	0,273	2,796	0,007	0,609	0,319	0,208

a. *Dependent Variable*: kepuasan

Berdasarkan tabel 5.20 tersebut diatas dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$

$Y = - 0,336 + 0,202 X_1 + 0,269 X_2 + 0,171 X_3 + 0,152 X_4 + 0,260 X_5 + 0,0718$

$Y = 0,789$

Keterangan :

Y = Kepuasan pasien

X_1 = bukti langsung / tangibles
X_2 = kehandalan / reliability
X_3 = daya tanggap / responsiveness
X_4 = jaminan / Assuransce
X_5 = empati / Emphaty
e = standart error of estimate

Analisis Regresi Linier Berganda dapat digunakan untuk menjelaskan bentuk hubungan yang terjadi antara variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) sebagai berikut :

3) Harga koefisien konstanta sebesar – 0,336 hal ini berarti bahwa apabila seluruh variabel bebas sama dengan 0 maka kepuasan pasien akan bernilai – 0,336.
4) Nilai koefisien X_1 sebesar 0,202 hal ini menunjukkan bahwa apabila X_2 , X_3 , X_4 , X_5 mempunyai nilai yang konstan sedangkan Nilai koefisien X_1 naik sebesar satu point maka nilai Y (kepuasan pasien) akan naik sebesar 0,202.
5) Nilai koefisien X_2 sebesar 0,269 hal ini menunjukkan bahwa apabila X_1 , X_3 , X_4 , X_5 mempunyai nilai yang konstan sedangkan Nilai koefisien X_2 naik sebesar satu point maka nilai Y (kepuasan pasien) akan naik sebesar 0,269.
6) Nilai koefisien X_3 sebesar 0,171 hal ini menunjukkan bahwa apabila X_1 , X_2 , X_4 , X_5 mempunyai nilai yang konstan sedangkan Nilai koefisien X_3 naik sebesar satu point maka nilai Y (kepuasan pasien) akan naik sebesar 0,171.
7) Nilai koefisien X_4 sebesar 0,152 hal ini menunjukkan bahwa apabila X_1 , X_2 , X_3 , X_5 mempunyai nilai yang konstan sedangkan Nilai koefisien X_4 naik sebesar satu point maka nilai Y (kepuasan pasien) akan naik sebesar 0,152.
8) Nilai koefisien X_5 sebesar 0,260 hal ini menunjukkan bahwa apabila X_1 , X_2 , X_3 , X_4 mempunyai nilai yang konstan sedangkan Nilai koefisien X_5 naik sebesar satu point maka nilai Y (kepuasan pasien) akan naik sebesar 0,260.

5.3.4 Pengujian Hipotesis

a. Hipotesis Pertama

Uji persamaan serentak (Uji Hipotesis Simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan penanganan kegawatdaruratan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya dengan menggunakan Uji – f yang dilakukan menggunakan SPSS version 18.0

Tabel 5.21 Hasil Uji - f

ANOVA[b]

Model		*Sum of Squares*	*df*	*Mean Square*	*F*	*Sig.*
1	Regression	8,338	5	1,668	22,467	,000[a]
	Residual	5,121	69	,074		
	Total	13,459	74			

a. Predictors: (Constant), emphaty, tangibles, reliability, assurance, responsiveness
b. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan hasil uji - f tersebut diatas didapatkan nilai F_{hitung} (F_h) sebesar 22,467 dengan nilai sig. Sebesar 0,000 . karena nilai sig 0,000 ≤ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) mempunyai pengaruh simultan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.

b. Hipotesis Kedua

Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan penanganan kegawatdaruratan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya menggunakan Uji – t yang dilakukan dengan menggunakan SPSS version 18.0

Untuk menarik kesimpulan hasil Uji – t dapat menggunakan panduan sebagai berikut :

1. Apabila t_{hitung} (t_h) ≥ t_{tabel} (t_t) maka H_0 diterima dan H_a ditolak
   Artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan tidak terdapat pengaruh antara kedua variabel yang diuji.

2. Apabila t_{hitung} (t_h) < t_{tabel} (t_t) maka H_0 ditolak dan H_a diterima
   Artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara kedua variabel yang diuji.

Tabel 5.22 Hasil Uji – t

Coefficients[a]					
Model	*Unstandardized Coefficients*	*Standardized Coefficients*	*t*	*Sig.*	*Correlations*

	B	*Std. Error*	*Beta*			*Zero-order*	*Partial*	*Part*	
1	(Constant)	-0,336	0,463		-0,726	0,47			
	tangibles	0,202	0,107	0,175	1,892	0,063	0,554	0,222	0,141
	reliability	0,269	0,12	0,235	2,238	0,028	0,625	0,26	0,166
	responsiveness	0,171	0,117	0,172	1,454	0,151	0,673	0,172	0,108
	assurance	0,152	0,101	0,153	1,506	0,137	0,612	0,178	0,112
	emphaty	0,26	0,093	0,273	2,796	0,007	0,609	0,319	0,208

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan Tabel hasil uji – t tersebut diatas menunjukkan bahwa :

1. Variabel *tangibles* mempunyai nilai sig sebesar 1,892. Karena 1,892 > 0,05 sehingga tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Variabel *reliability* mempunyai nilai sig sebesar 2,238. Karena 2,238 > 0,05 sehingga tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Variabel *responsiveness* mempunyai nilai sig sebesar 1,454. Karena 1,454 > 0,05 sehingga tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.
4. Variabel *assurance* mempunyai nilai sig sebesar 1,506. Karena 1,506 > 0,05 sehingga tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.
5. Variabel *emphaty* mempunyai nilai sig sebesar 2,796. Karena 2,796 > 0,05 sehingga tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

c. Hipotesis Ketiga

Untuk mengetahui variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien didapatkan bahwa nilai tertinggi yang terdapat pada Standardized Coefficients beta terletak pada variabel *emphaty* dengan nilai sebesar 0,273 dan nilai sig sebesar 0,007 sehingga variabel tersebut bernilai sangat dominan. Maka hipotesis yang berbunyi " Daya tanggap *(responsiveness)* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya" tidak terbukti kebenarannya.

5.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan program statistik SPSS Versi 18.00 didapatkan hasil sebagai berikut :

a. Berdasarkan tabel *model summary* , didapatkan hasil R sebesar 0,787 atau 78,7 %. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.
b. Dari hasil analisa data dengan menggunakan uji F didapatkan nilai F_{hitung} (F_h) sebesar 22,467 dengan nilai sig. Sebesar 0,000 . karena nilai sig 0,000 $\leq$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) mempunyai pengaruh simultan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.
c. Berdasarkan hasil analisa data dengan menggunakan uji t didapatkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) mempunyai nilai sig diatas 0,05. Karena t_{hitung} (t_h) $\geq$ t_{tabel} (t_t) maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh parsial terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.
d. Berdasarkan Standardized Coefficients beta didapatkan variabel *emphaty* mempunyai nilai sebesar 0,273 dan nilai sig sebesar 0,007 sehingga variabel tersebut bernilai sangat dominan. Maka hipotesis yang berbunyi " Daya tanggap (*responsiveness)* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya" tidak terbukti kebenarannya.

BAB VI
SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan program statistik SPSS Versi 18.00 dan pembahasan hasil penelitian maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

a. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien, dibuktikan dengan hasil R sebesar 0,787 atau 78,7 %.
b. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) mempunyai pengaruh simultan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya karena hasil analisa data dengan menggunakan uji F didapatkan nilai F_{hitung} (F_h) sebesar 22,467.
c. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) tidak mempunyai pengaruh parsial terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC

Surabaya karena menurut hasil analisa data dengan menggunakan uji t didapatkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai nilai sig diatas 0,05.

d. Hipotesis yang berbunyi " Daya tanggap (*responsiveness)* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya" tidak terbukti kebenarannya karena berdasarkan Standardized Coefficients beta didapatkan variabel *emphaty* mempunyai nilai sebesar 0,273 dan nilai sig sebesar 0,007 sehingga variabel tersebut bernilai sangat dominan dibandingkan dengan variable lainnya.

6.2 Saran

a. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari Dimensi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) maka manajemen Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya hendaknya selalu mengadakan survey secara berkala untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya dapat tetap terjaga.

b. Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan penanganan kegawatdaruratan terhadap pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya hendaknya selalu menerapkan dimensi kualitas yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assuransce*), dan empati (*Emphaty*) karena secara keseluruhan dimensi tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

c. Dimensi empati (*Emphaty*) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien sehingga hal ini perlu dipertahankan. Sedangkan dimensi mutu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*Assuransce*) perlu ditingkatkan penerapannya dalam memberikan pelayanan penanganan kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Depkes Republik Indonesia, 1995, *Pedoman Pelayanan Gawat Darurat Cetakan Kedua*, Jakarta.

Goestsch, D.L and S.Davis, 2005, *Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Clifs, N.J. Prentice Hall International, Inc.

Kotler Philip, and Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*, PT. Indeks, Jakarta.

Sugiyono, 2002, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Keempat, Ikapi, Bandung.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Kesatu, Andi Offset, Jakarta.

Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Yogyakarta: Indonesia.

Yamit, Zulian, 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa,* Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.