

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab IV ini menyajikan hasil penelitian yang terdiri atas deskripsi data, pengujian prasyarat analisis, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

IV.1 Deskripsi Data

Suatu penelitian pasti mempunyai tujuan, dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui 1). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di *Happy Land Medical Centre* 2). Hubungan antara kelengkapan fasilitas dengan kepuasan pasien di *Happy Land Medical Centre* 3). Hubungan antara kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara bersama-sama dengan kepuasan pasien di *Happy Land Medical Centre*.

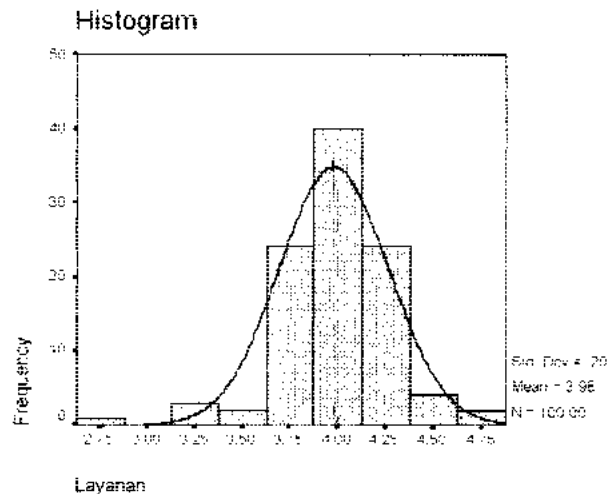
Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil populasi pasien di *Happy Land Medical Centre* dari 27 Januari – 28 Oktober 2003 sebanyak 7152 orang. dan sampel yang diambil untuk penelitian adalah sebanyak 100 orang sebagai responden penelitian. Sebelum data diolah dengan menggunakan analisis korelasi dan regresi ganda, terlebih dahulu peneliti jabarkan deskripsi data masing-masing variabel beserta grafik histogramnya.

IV.1.1 Kualitas Pelayanan (X_1)

Dari data penelitian dapat diketahui jumlah responden = 100 orang, skor tertinggi = 4,73, skor terendah = 2,73, *mean* = 3,98, *median* = 4, Standar Deviasi = 0,29, *Standar error of mean* = 2,87, kuartil I = 3,87 yang artinya 75% dari responden memiliki skor > 3,87, kuartil 3 = 4,13 yang artinya

25% dari responden memiliki skor $> 4,13$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar grafik histogram sebagai berikut :

Graph

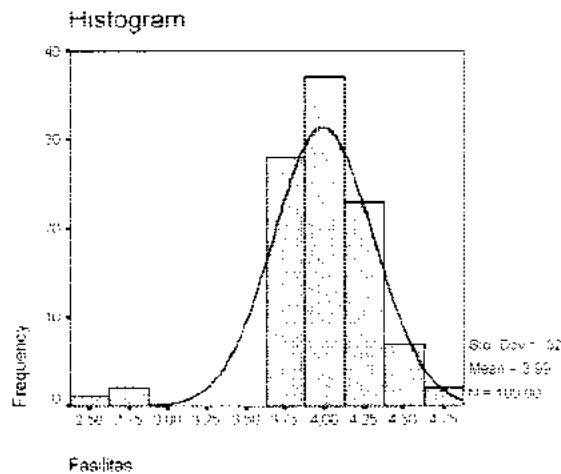


Gambar 1. Grafik Histogram Variabel X_1

IV.1.2 Kelengkapan Fasilitas (X_2)

Dari data penelitian dapat diketahui jumlah responden 100 orang skor tertinggi = 4,73, skor terendah = 2,60, *mean* = 3,99, *median* = 4, Standar Deviasi = 0,32, kuartil 1 = 3,87 yang artinya 75% dari responden memiliki skor $> 3,87$, kuartil 3 = 4,13 yang artinya 25% dari responden memiliki skor $> 4,13$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar grafik histogram sebagai berikut :

Graph

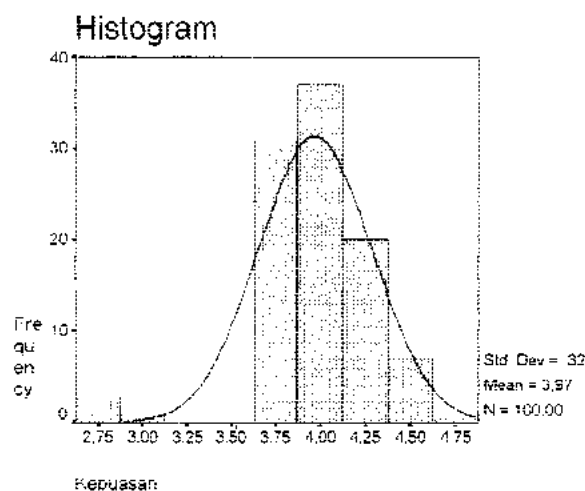


Gambar 2. Grafik Histogram Variabel X₂

IV.1.3 Kepuasan Pasien (Y)

Dari data penelitian dapat diketahui jumlah responden = 100 orang, skor tertinggi = 4,73, skor terendah = 2,67, *mean* = 3,97, *median* = 4, Standar Deviasi = 0,32, kuartil I = 3,87 yang artinya 75% dari responden memiliki skor > 3,87, kuartil 3 = 4,13 yang artinya 25% dari responden memiliki skor > 4,13. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar grafik histogram sebagai berikut :

Graph



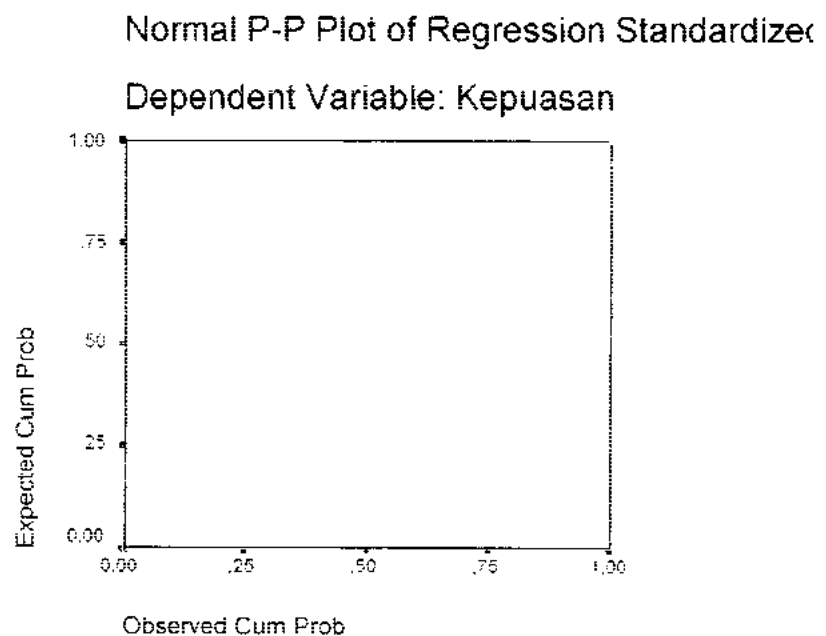
Gambar 3. Grafik Histogram Variabel Y

IV.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data

Sebelum data penelitian dianalisis maka data tersebut harus dilakukan persyaratan analisis terlebih dahulu. Hasil Uji prasyarat dapat dilihat pada lampiran.

Uji Normalitas (Pendekatan Grafis)

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residu terdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil uji normalitas residu dengan cara membuat plot antara residu versus ordered normal (skor normal dari residu yang bersangkutan) dengan bantuan Program *SPSS for Windows Release 7.5* diperoleh hasil sebagai berikut :



Gambar 4. Plot antara Residu Versus Skor normal

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan uji *Anderson darling normality test* dapat dikatakan bahwa plot cenderung membentuk garis

lurus sehingga residu terdistribusi normal. Dengan kata lain karena *p-value* > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa residu terdistribusi normal.

IV.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis yang dirumuskan dapat diterima kebenarannya atau sebaliknya tumbang sebagai hipotesis apabila ternyata tidak terbukti. Maka untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis korelasi dan regresi ganda.

Pengujian hasil analisis data yang diperoleh dari hasil perhitungan teknik analisis korelasi dan regresi ganda, maka hipotesis yang telah dirumuskan dapat dilihat pada tabel di bawah ini dan secara lengkap dapat dilihat dalam lampiran.

Tabel 5.1. Ringkasan Analisis Korelasi Sederhana dan Ganda

No.	Hipotesis	r_{hitung}	r_{tabel}
1	Hubungan antara variabel X_1 dengan Y	1	0,195
2	Hubungan antara variabel X_2 dengan Y	0,643	0,195
3	Hubungan antara variabel X_1 dan X_2 dengan Y	0,637	0,195

Hasil ini dapat dilihat pada lampiran *Correlations*, baris "*Pearson Correlation*"

Nilai korelasi dikatakan kuat, jika nilai *Pearson Correlation* > 0,5. Dapat dilihat dari tiga kelompok diatas bahwa layanan (X_1) dan fasilitas (X_2) berkorelasi positif terhadap kepuasan (Y).

Nilai korelasi dapat dilihat pada baris "*Sig. (2-tailed)*". Nilai korelasi ini dikatakan signifikan jika nilai *Sig. (2-tailed)* < 0,05. Dapat dilihat dari tiga

kelompok bahwa kepuasan, fasilitas dan kepuasan mempunyai nilai .000, maka angka korelasi memang signifikan.

Tabel 5.2. Ringkasan Analisis Regresi Ganda

Sumber Variasi	db	F_{reg}	Sig.
Regresi (reg)	2	40,728	0,000
Residu (res)	97		
Total	99		

Interpretasi dari hasil analisis tersebut di atas dapat peneliti jabarkan sebagai berikut:

a. Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kelengkapan Fasilitas (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Untuk menguji hipotesis yang berbunyi kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara bersama-sama memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pasien digunakan teknik analisis korelasi dan regresi ganda. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh $R_{(1,2,3)} = 0,676$ dan dari hasil uji keberartian koefisien korelasi ganda dengan statistik F diperoleh $F_{reg} = 40,728$, hasil ini kemudian dikonsultasikan dengan tabel F pada db = 2 dan dk = 100 dan taraf signifikansi 5% diperoleh $F_{tabel} = 3,09$, karena $F_{reg} > F_{tabel}$ atau $40,728 > 3,07$ sehingga dapat dikatakan bahwa regresi yang diperoleh adalah berarti, sedangkan persamaan garis regresi ganda atau model hubungan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap Y adalah $\hat{Y} = 0,8251$

$0,495X_1 + 0,295 X_2$ signifikan secara statistik dan berdasarkan hasil perhitungan sumbangan efektif (SE%) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara bersama-sama memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 34,9 % sedang 65,1 % disumbang oleh faktor yang lain. Berdasarkan hasil ini dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara bersama-sama memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya.

b. Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Untuk menguji hipotesis yang berbunyi kualitas pelayanan memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pasien digunakan teknik analisis korelasi. Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi yang dibantu dengan program komputer untuk statistik yaitu *SPSS release 7.5*, dengan rumus *product moment* diperoleh $X_1Y = 1$. Hasil perhitungan ini kemudian dikonsultasikan dengan tabel r dengan $N = 100$ dan taraf signifikansi 0,05 diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,195$. karena $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ atau $1 > 0,195$ dan berdasarkan hasil perhitungan sumbangan efektif (SE%) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 10,8 %, sedang 89,2 % disumbang oleh faktor yang lain. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi kualitas

pelayanan memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya.

Sedangkan berdasarkan hasil uji keberartian analisis korelasi dengan *student t* diperoleh hasil t hitung = 4,578. Hasil ini kemudian dikonsultasikan dengan tabel t dengan $dk = 97$ dengan nilai kritis sebesar 1,66. Karena t hitung $>$ t tabel, maka dapat dikatakan hubungan antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pasien (Y) adalah berarti.

c. **Hubungan antara Kelengkapan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Untuk menguji hipotesis yang berbunyi kelengkapan fasilitas memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pasien digunakan teknik analisis korelasi. Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi yang dibantu dengan program komputer untuk statistik yaitu *SPSS release 7.5*, dengan rumus *product moment* diperoleh $X_2Y = 0,643$. Hasil perhitungan ini kemudian dikonsultasikan dengan tabel r dengan $N = 100$ dan taraf signifikansi 0,05 diperoleh $r_{tabel} = 0,195$, karena $r_{hitung} >$ r_{tabel} atau $0,643 >$ $0,195$, dan berdasarkan hasil perhitungan sumbangan efektif (SE%) diperoleh hasil bahwa kelengkapan fasilitas memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 9,8 %, sedang 90,2 % disumbang oleh faktor yang lain. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi bahwa kelengkapan fasilitas memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya.

Sedangkan berdasarkan hasil uji keberartian analisis korelasi dengan *student t* diperoleh hasil t hitung = 3,013. Hasil ini kemudian dikonsultasikan dengan tabel t dengan $dk = 97$ dengan nilai kritis sebesar 1,66. Karena t hitung $>$ t tabel, maka dapat dikatakan hubungan antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pasien (Y) adalah berarti.

IV.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dilakukan pembahasan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kelengkapan Fasilitas (X_2) secara bersama-sama memberikan sumbangan yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil pengujian analisis data diketahui besarnya kontribusi atau sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara bersama-sama memberikan sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 34,9 % sedang 65,1 % disumbang oleh faktor yang lain. Dengan kesimpulan ini dapat dijelaskan bahwa suatu rumah sakit apabila fasilitas termasuk didalamnya sarana prasarana dan alat medis yang lengkap dan canggih serta didukung oleh pelayanan dari pihak rumah sakit dan perawatnya yang memuaskan akan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan bagi para pasien serta keluarganya. Dengan peralatan yang lengkap dan canggih memungkinkan rumah sakit dapat menerima pasien dari segala macam jenis penyakit dan dari segala usia. Hal ini akan menambah

semakin larisnya rumah sakit tersebut sekaligus menambah kepercayaan baik dari masyarakat maupun dari pemerintah.

2. **Kualitas Pelayanan (X_1) memberi sumbangan yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian analisis data diketahui besarnya kontribusi atau sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 10,8 % sedang 89,2 % disumbang oleh faktor yang lain.

Pelayanan merupakan cara yang diberikan secara menyeluruh oleh pihak di *Happy Land Medical Centre* kepada pasien. Sistem pelayanan yang dimaksud dalam hal ini menyangkut kegiatan perawat, bidan, dokter jaga maupun tenaga medis lainnya. Selain itu petugas dituntut melayani setiap pasien dengan ramah, hal ini disebabkan adanya sinyalmen secara umum yang menyatakan bahwa pasien adalah raja sehingga mereka menuntut adanya pelayanan yang maksimal. Untuk mengetahui pendapat responden tentang pelayanan, maka diajukan pertanyaan mengenai keramahan, kesabaran, profesionalitas, kemudahan dan penampilan dari rekam medis, perawat/bidan, dokter jaga, kecepatan pelayanan administrasi dan waktu operasional/jam buka bagi pengunjung. Seorang pasien apabila dalam menjalani pengobatan dilayani dengan ramah, sopan dan penuh kasih sayang maka mereka akan merasa senang dan puas sehingga dikemudian hari bila ia atau keluarganya sakit maka akan memasukkan anak atau saudaranya ke rumah sakit tersebut.

3. **Kelengkapan Fasilitas (X₂) memberikan sumbangan yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian di *Happy Land Medical Centre* analisis data diketahui besarnya kontribusi atau sumbangan yang diberikan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 9,8 % sedang 90,2 % disumbang oleh faktor yang lain. Salah satu upaya yang dilakukan oleh *Happy Land Medical Centre* terutama memuaskan pasien (konsumen) adalah dengan memberikan fasilitas semaksimal mungkin demi mencapai kepuasan pasien. Untuk mengetahui pendapat responden mengenai fasilitas yang diberikan *Happy Land Medical Centre* maka diberikan beberapa pertanyaan meliputi pendapat responden mengenai kecanggihan alat medis, kelengkapan alat medis dan pendukung, infrastruktur, tempat parkir. Suatu rumah sakit semacam *Happy Land Medical Centre* apabila dalam menyediakan fasilitas perawatan dan pengobatan dengan alat-alat medis maupun sarana dan prasarana yang memadai, maka pasien tersebut akan merasa lebih mantap untuk menyerahkan pengobatan dan perawatan diri atau saudaranya ke rumah sakit tersebut. Sehingga dengan peralatan medis yang canggih dan lengkap akan menambah kepercayaan bagi para pasien maupun keluarganya. Selain itu ketersediaan peralatan medis yang canggih memungkinkan dapat menerima pelayanan pengobatan bagi pasien yang menderita penyakit serius atau kronis.

IV.5 Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan teori dan hasil-hasil penelitian yang telah diuji terbukti bahwa pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai di *Happy Land Medical Centre* berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau konsumen. Di dalam penelitian ini teori-teori tersebut dapat dibuktikan dimana dengan ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai dan pelayanan dari pihak rumah sakit yang baik dari rumah sakit *Happy Land Medical Centre* turut mendukung terciptanya kepuasan pasien atau konsumen sehingga *Happy Land Medical Centre* dijadikan rumah sakit atau pusat rujukan pilihan utama untuk menangani perawatan dan pengobatan bagi keluarga.

2. Implikasi Praktis

Penelitian ini telah membuktikan bahwa ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai dan pelayanan dari pihak rumah sakit yang baik dari rumah sakit turut mendukung terciptanya kepuasan pasien atau konsumen dalam berobat di rumah sakit *Happy Land Medical Centre*. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan pihak rumah sakit senantiasa berusaha melengkapi fasilitas baik berupa sarana prasarana maupun perlengkapan medis modern, meningkatkan pelayanan dengan melalui perawatan dan pelayanan medis 24 jam, serta berbagai keringanan yang lainnya sehingga masyarakat akan semakin tertarik dan antusias

untuk mempercayakan perawatan dan pelayanan medis kepada rumah sakit *Happy Land Medical Centre*. Disamping itu pihak *Happy Land Medical Centre* juga perlu meningkatkan publikasi terhadap kelebihan-kelebihan yang dimilikinya dibanding dengan rumah sakit lain dalam rangka menambah daya tarik dan kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut. Bagi masyarakat sendiri dapat lebih selektif memilih rumah sakit mana yang lebih banyak memberikan kemudahan dan fasilitas pelayanan medis dan perawatan agar pasien yang bersangkutan dapat segera dilayani sesuai apa yang diharapkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian yang telah dilakukan terhadap pasien di Happy Land Medical Centre dari 27 Januari – 28 Oktober 2003 dengan menggunakan taraf signifikansi 5%, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien *Happy Land Medical Centre*.
2. Kualitas Pelayanan merupakan faktor paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien *Happy Land Medical Centre*.

V.II. Saran

1. Dalam memberikan pelayanan, baik perawatan maupun pengobatan hendaknya dengan cara yang bijaksana, ramah dan sopan sehingga pasien dengan sendirinya akan dapat menerima perintah, saran atau bimbingan dari dokter maupun perawat tanpa merasa tertekan. Pelayanan yang didukung dengan kelengkapan fasilitas mampu mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga *Happy Land Medical Centre* harus mempertahankan dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas penggunaan fasilitas. Jangan sampai fasilitas dengan teknologi canggih yang tersedia tidak dimanfaatkan secara

optimal. Karena hal ini berpengaruh pada aspek psikologis pasien dalam merasakan kecanggihan sarana dan prasarana di *Happy Land Medical Centre*.

2. Pertahankan pelayanan yang telah diberikan sekarang dan beri pelayanan tambahan, baik dari segi psikologis maupun sosial. Jaga hubungan baik dengan pasien. Biaya menarik pelanggan (pasien) lebih besar lima kali lipat dibanding mempertahankannya.