

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PENGGUNA BPJS DIRUMAH SAKIT UMUM ANDI  
MAKKASAU KOTA PAREPARE  
( ANALISIS EKONOMI ISLAM )**



**Oleh**

**ZULKIFLI  
NIM 14.2200.197**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM ANDI  
MAKKASAU KOTA PAREP  
( ANALISIS EKONOMI ISLAM )**



**Oleh**

**ZULKIFLI  
NIM 14.2200.197**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.H)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ilmu Hukum Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM ANDI  
MAKKASAU KOTA PAREPARE  
( ANALISIS EKONOMI ISLAM )**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai  
Gelar serjana Hukum**

**Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)**

**Disusun Dan diajukan oleh**

**ZULKIFLI  
NIM 14.2200.197**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

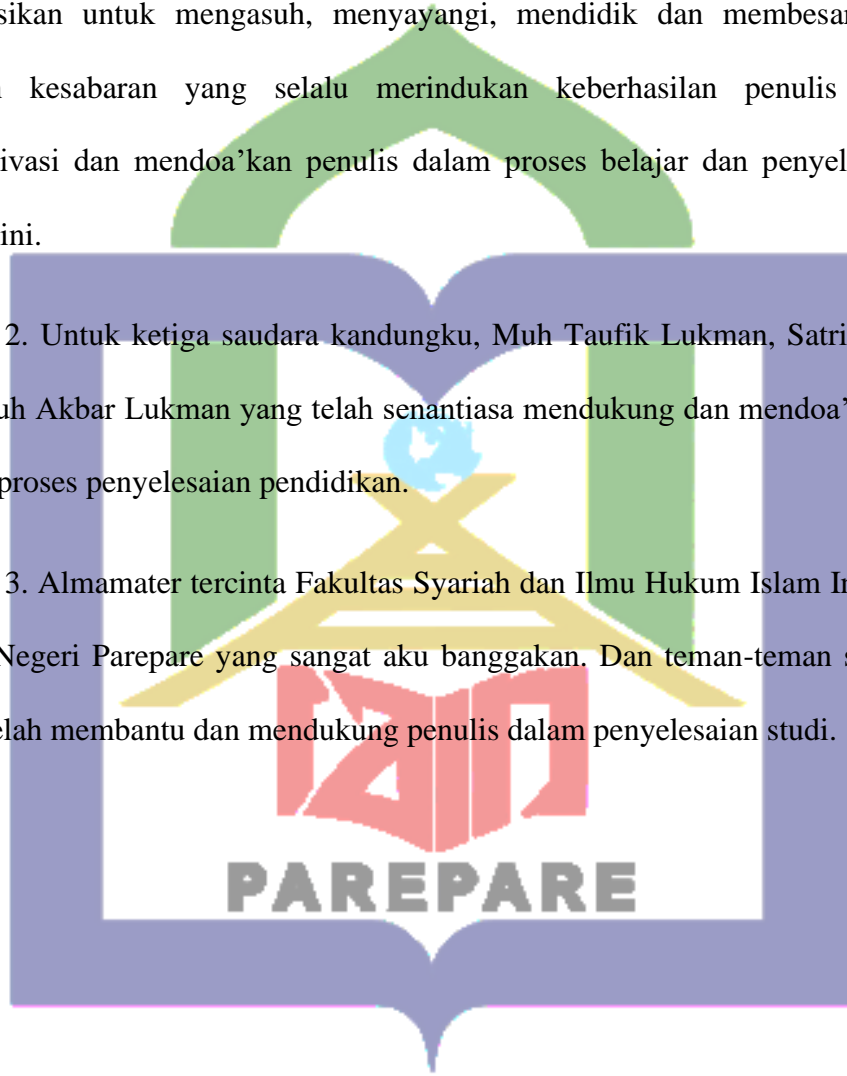
## PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini, Penulis persembahkan :

1. Ayahanda tercinta Lukman dan ibunda Nurhayati yang seluruh hidupnya di dedikasikan untuk mengasuh, menyayangi, mendidik dan membesarkan penulis dengan kesabaran yang selalu merindukan keberhasilan penulis dan selalu memotivasi dan mendoa'kan penulis dalam proses belajar dan penyelesaian karya ilmiah ini.

2. Untuk ketiga saudara kandungku, Muh Taufik Lukman, Satriani Lukman, dan Muh Akbar Lukman yang telah senantiasa mendukung dan mendoa'akan penulis dalam proses penyelesaian pendidikan.

3. Almamater tercinta Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Institut agama Islam Negeri Parepare yang sangat aku banggakan. Dan teman-teman seperjuangan yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian studi.



### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare ( Analisis Ekonomi Islam )

Nama Mahasiswa : Zulkifli

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2200.197

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

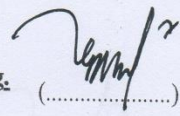
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare No. B.3090/Sti. 08/PP.00.01/10/2017

Tanggal Persetujuan : 18 Oktober 2017

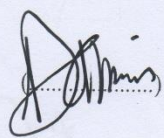
Disetujui oleh

Pembimbing Utama : **Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.**



NIP : 19730129 200501 1 004

Pembimbing Pendamping : **Dr. Damirah, S.E.,M.M.**



NIP : 19760604 200604 2 001

Mengetahui,

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam  
Dekan



**Dr. Hj. Muliati, M.Ag.**  
NIP. 19601231 199103 2 004

PENGESAHAN PENGUJI  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PASIEEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM ANDI**  
**MAKKASAU KOTA PAREPARE**  
**( ANALISIS EKONOMI ISLAM )**

Disusun dan diajukan oleh

**ZULKIFLI**  
NIM 14.2200.197

Telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Munaqasyah  
Pada tanggal 22 Agustus 2019  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : **Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.**

NIP : 19730129 200501 1 004

Pembimbing Pendamping : **Dr. Damirah, S.E., M.M.**

NIP : 19760604 200604 2 001

Institut Agama Islam Negeri Parepare

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam  
Dekan,

  
**Sultra Rustan, M.Si.**  
NIP. 19640427 198703 1 002

  
**Dr. Hj. Mullati, M.Ag.**  
NIP. 19601231 199103 2 004

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare ( Analisis Ekonomi Islam )

Nama Mahasiswa : Zulkifli

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2200.197

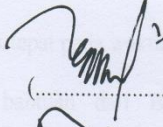
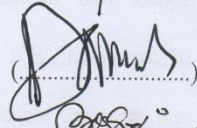
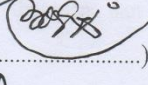

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)


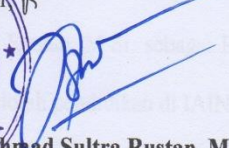
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare No. B.3090/Sti. 08/PP.00.01/10/2017

Tanggal Kelulusan : 22 Agustus 2019

Disahkan oleh Komisi Penguji

<b>Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag,</b>	(Ketua)	
<b>Dr. Damirah, S.E.,M.M.</b>	(Sekertaris)	
<b>Badruzzaman, S.Ag, M.H</b>	( Penguji Utama I )	
<b>Wahidin, M.HI</b>	( Penguji Utama II )	

Mengetahui:

  
Institut Agama Islam Negeri Parepare  
Rektor  
  
**Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.**  
NIP 19640427 198703 1 002

## KATA PENGANTAR

*BismillahirRahmanir Rahim*

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat hidayah, rahmat Taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dan Ilmu Hukum Islam” Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda dan ibunda tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr.Muhammad Kamal Zubair, M.Ag, dan Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M, selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Lukman dan Ibunda Nurhayati telah memberikan dukungan moril, spiritual maupun materil dalam penjalankan penelitian dan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.



3. Ibu Dr. Hj.Muliati, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam atas pengabdian beliau sehingga tercipta suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Bapak Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I. sebagai Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah yang telah berjasa dan mendedikasikan hidup beliau untuk jurusan sehingga Jurusan Hukum Ekonomi Syariah saat ini dapat berkembang dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada penulis. Dan seluruh staf, staf bagian rektorat, staf akademik, staf jurusan, dan staf perpustakaan yang selalu siap melayani mahasiswa.
6. Bapak. Dr.Muhammad Kamal Zubair, M.Ag., selaku Pembimbing Utama dan Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. selaku Pembimbing Pendamping penulis yang telah membimbing, memberikan arahan kepada penulis dari proposal hingga skripsi ini selesai.

Terima kasih kepada Bapak/Ibu yang telah menerima peneliti dengan sangat baik serta memberikan informasi dan data dalam menyelesaikan skripsi ini, terkhusus pegawai dan staf di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare:

- a. Ibu dr. Hj. Renny Anggraeny Sari, MARS, DPDK selaku Direktur di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare.

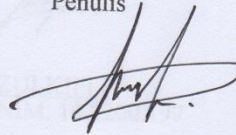
- b. Bapak Syarifuddin Gomas dan Ibu Mansyuriah. S.E kepala ruangan serta Staf yaitu H.Firman, Jumarin, Niar, Ardans, Nurhana. diBilling System di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare
7. Terima kasih sahabat-sahabatku yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu: Irmha, Aswar Kadir, Sudarman, Miftahul khair, Supardin. Muslimin yang tak henti-hentinya memberikan semangat, motivasi dan menjadi inspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. memberikan balasan yang berlimpah baik itu didunia maupun diakhirat kelak, diberikan rejeki yang berlipat serta dibukakan jalan yang baik setiap langkahnya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenaan memberikan saran konstruktif dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 26 Agustus 2019

Penulis



**ZULKIFLI**  
NIM 14.2200.197

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Zulkifli

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2200.197

Tempat / Tgl Lahir : Parepare, 24 Mei 1991

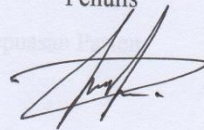
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare”** benar-benar hasil karya sendiri dan jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, dan plagiat atas keseluruhan skripsi dan hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Parepare, 22 Agustus 2019

Penulis



ZULKIFLI  
NIM: 14.2200.197

## ABSTRAK

**Zulkifli.** *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pengguna Bpjs Di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare.* (Dibimbing oleh Bapak Muhammad Kamal Zubair selaku pembimbing utama dan Ibu Damirah selaku Pembimbing kedua).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh (i) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien suatu Rumah sakit. Untuk mengetahui (ii) variabel yang paling berpengaruh atau dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kuantitatif dengan metode lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif dan korelasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Pasien Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, dengan penentuan jenis sampel menggunakan *Slovin*. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah Kuesioner / Angket.

Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan Analisis Korelasi Antar Variabel Dan Analisis Statistik diantaranya, Uji Validitas, Uji Realibilitas Uji Multikolinieritas Uji Koefisien Determinasi (adjusted R Square Uji Korlasi Ganda R Uji F(Simultan), Uji T(Parsial), dan serta menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: Berdasarkan hasil pengujian secara parsial atau Uji t bahwa variabel Keandalan *reability* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai signifikan  $0,002 > 0,05$ . Sedangkan Variabel Daya Tanggap *responsiveness* ( $X_2$ ) dengan nilai signifikan  $0,000 > 0,05$ , dan Variabel Emapti *empathy* ( $X_5$ ) dengan nilai signifikan  $0,004 > 0,05$ , berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien. Sedangkan Variabel yang lain tidak berpengaruh, Berdasarkan hasil pengujian secara simultan atau uji F bahwa variabel Keandalan *reability* ( $X_1$ ), Daya Tanggap *responsiveness* ( $X_2$ ), Jaminan *assurance* ( $X_3$ ), Bukti Langsung *tangles* ( $X_4$ ), Emapti *empathy* ( $X_5$ ) mempengaruhi kepuasan pasien (Y) secara bersama – sama. Dan pada hasil Analisis Regresi Linier Berganda pada variabel Daya Tanggap *responsiveness* ( $X_2$ ) dimana nilai koefisiennya sebesar 0,351 dibandingkan dengan variabel lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel Daya Tanggap *responsiveness* ( $X_2$ ).

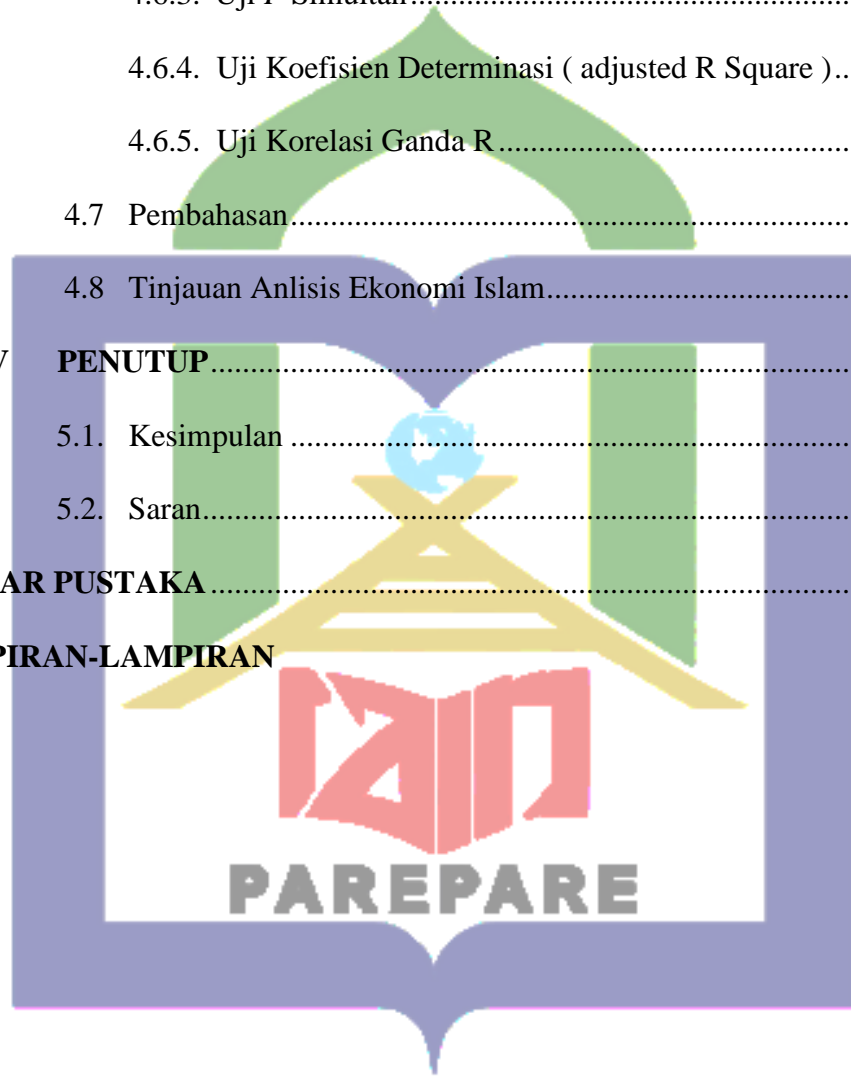
**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	ii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN TEORI</b> .....	7
2.1. Deskripsi Konsep dan Teori .....	7
2.1.1. Konsep Kualitas Pelayanan .....	7

2.1.2.	Konsep Pelayanan .....	12
2.1.3.	Teori Kepuasan .....	14
2.2.	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	24
2.3.	Kerangka Pikir .....	27
2.4.	Kerangka Konseptual .....	28
2.5.	Hipotesis Penelitian .....	29
2.6.	Definisi Operasional Variabel.....	30
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	33
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.3.	Populasi dan Sampel .....	33
3.4.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.5.	Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
4.2.	Deskripsi Data.....	48
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden.....	53
4.4.	Pengujian Instrumen penelitian.....	95
4.4.1	Uji Validitas .....	95
4.4.2	Uji Realibilitas .....	99
4.5.	Uji Asumsi klasik.....	100
4.4.1.	Uji Multikolineritas.....	100

4.6	Hasil Penelitian .....	102
4.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	103
4.6.2.	Uji <i>T</i> Parsial.....	106
4.6.3.	Uji <i>F</i> Simultan.....	108
4.6.4.	Uji Koefisien Determinasi ( adjusted R Square ).....	109
4.6.5.	Uji Korelasi Ganda R.....	108
4.7	Pembahasan.....	111
4.8	Tinjauan Analisis Ekonomi Islam.....	124
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>130</b>
5.1.	Kesimpulan.....	130
5.2.	Saran.....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	.....	



### DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman Tabel
Tabel 1	Sampel Responden Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare	48
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4-9	Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien ( x1)	54-60
Tabel 10-15	Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien ( x2)	61-66
Tabel 16-21	Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien ( x3)	68-74
Tabel 22-27	Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien ( x4)	75-80
Tabel 28-33	Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien ( x5)	82-87
Tabel 34-38	Jawaban Responden Kepuasan Pasien ( Y)	88-94
Tabel 39	Uji Validitas	95
Tabel 42	Uji Reabilitas	99
Tabel 43	Uji Multikolinieritas	101
Tabel 44	Analisis regresi berganda	104
Tabel 45	Uji <i>T Parsial</i>	107
Tabel 46	Uji <i>F Simultan</i>	108
Tabel 47	Adjusted R Square	110
Tabel 48	Korelasi Ganda R	111



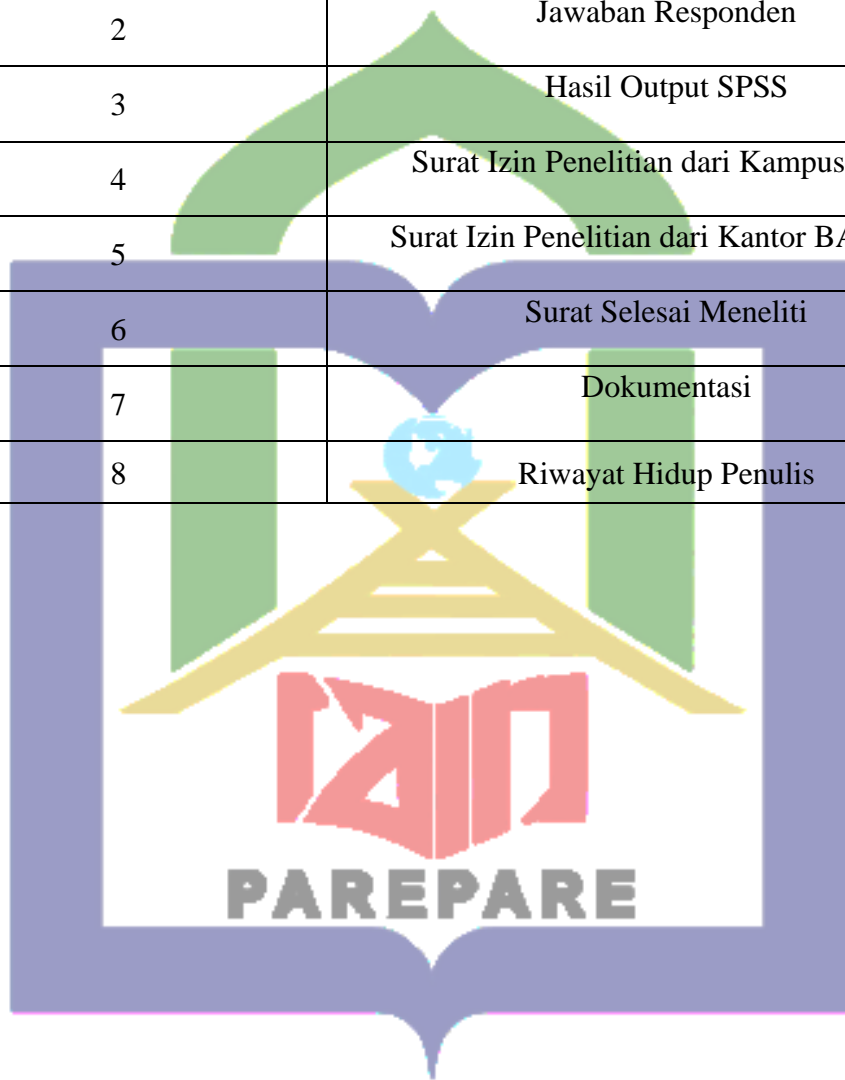
## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	27
2.2	Kerangka Konseptual	28



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No.Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
1	Lembar Kuesioner
2	Jawaban Responden
3	Hasil Output SPSS
4	Surat Izin Penelitian dari Kampus IAIN
5	Surat Izin Penelitian dari Kantor BAPEDA
6	Surat Selesai Meneliti
7	Dokumentasi
8	Riwayat Hidup Penulis



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Bagi kebanyakan orang, sakit merupakan peristiwa yang pasti dan mungkin jarang terjadi. Namun, ketika peristiwa tersebut terjadi, implikasi biaya pengobatan yang sedemikian besar dapat membebani ekonomi rumah tangga. Keadaan yang tidak menguntungkan tersebut secara langsung dari kantong pribadi.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 32 Tahun 1992 dalam Notoatmodjo kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Setiap individu, keluarga, dan masyarakat Indonesia berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Oleh karena itu, pemerintah mengambil kebijakan strategis untuk menggratiskan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah penentu kepuasan masyarakat.<sup>1</sup>Rumah sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan masyarakat. Rumah sakit harus memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan, baik untuk pelayanan rawat jalan,

---

<sup>1</sup>Soekidjo Notoatmodjo, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku* ,(Jakarta: Rineka Cipta, 2007),h, 3.

rawat inap, maupun pelayanan gawat darurat. Pelayanan prima menurut Zulfan saam dan Sri Wahyuni adalah pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, dan memuaskan kepada pelanggan atau relasi. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai fasilitator pelayanan kepada pelanggan atau relasi. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai fasilitator pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan. Kualitas harus dipandang lebih luas, dimana tidak hanya aspek saja yang ditentukan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia.<sup>2</sup>

Pasal 27 ayat 2 mengatakan bahwa “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”. Sedangkan pasal 34 mengatakan “Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara”. Ini berarti bahwa kelompok masyarakat di luar fakir miskin dan anak-anak yang terlantar, penyelenggaraan jaminan sosialnya harus dapat diselenggarakan melalui kemampuan kelompok masyarakat itu sendiri. Tentunya, dengan peranan dan tanggung jawab pemerintah untuk mendorong terselenggaranya program jaminan sosial.

Upaya pemerintah dalam mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial secara menyeluruh bagi rakyat Indonesia maka dibentuklah suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dimana BPJS adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk

---

<sup>2</sup>Zulfan saam dan Sri Wahyuni, *Psikologi Keperawatan*,(Jakarta:Rajawali Pers, 2013), h, 30.

Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS.<sup>3</sup>

Setelah adanya program BPJS dari pemerintah, masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder. Namun, setelah program BPJS ini berjalan muncul berbagai macam tanggapan dari masyarakat. BPJS yang dinilai merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan, justru pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, dan mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, sarana dan prasarana, obat, biaya, dan layanan lainnya.

Menurut Lupiyoadi menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Pertama, keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kedua, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketiga, jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien. Keempat, bukti langsung (*tangibles*) yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kelima, empati (*empathy*) yaitu memberikan

---

<sup>3</sup>Sulastomo, *Manajemen Kesehatan*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), h,

perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil observasi awal di rumah sakit umum andi makkasau parepare, didapatkan hasil yaitu pada tempat loket pendaftaran pengguna BPJS, pasien harus berdesak-desakan mengantri dan tidak semua orang mendapat tempat duduk, Hal tersebut muncul dalam survei awal penelitian dengan melihat dan memewancari beberapa pasien yg sedang berobat sehingga banyak pasien yang mengeluhkan dengan sistem pelayanan yang diterapkan rumah Umum Andi Makkasau parep sehingga hal tersebut akan membuat pasien merasa kurang nyaman. Selain itu, ketersediaan obat di rumah sakit yang terbatas sehingga pasien pengguna BPJS terpaksa harus membeli obat di luar rumah sakit sehingga mereka harus mengeluarkan uang dari kantong pribadi. Hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pasien pada pengguna BPJS.

Melihat kenyataan tersebut, kita tidak dapat menuding hanya dari satu pihak. Masih kurangnya pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat hal ini disebabkan oleh beberapa hal. Mulai dari membludaknya pasien, kesiapan rumah sakit dalam menerima pasien BPJS baik sarana maupun prasarana, serta SDM atau petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Melihat permasalahan kinerja pegawai rumah sakit ini diperlukan suatu resolusi yang lebih inovatif baik oleh pihak manajemen maupun pegawai rumah sakit itu sendiri. Agar pasien tidak lagi merasakan

---

<sup>4</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h, 182.

ketidakpuasan dalam menerima layanan kesehatan maka dibutuhkan suatu evaluasi pelayanan kesehatan oleh pihak manajemen rumah sakit, sistem pengawasan yang baik sehingga akan mendongkrak kinerja pegawai yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja rumah sakit itu sendiri. Sehingga perlu kerja keras dan kerja sama dari berbagai pihak yang terkait mulai dari unsur pelaksana sampai dengan pembuat kebijakan agar program dapat berjalan baik, serta meminimalisir semua kendala dan permasalahan yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di rumah sakit umum daerah andi makkasau parepare (analisis ekonomi islam)

## **1.2 Rumusan Masalah**

1.2.1 Apakah variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti Langsung (tangibles), empati (empathy) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di rumah sakit umum daerah Andi Makkasau Parepare ?

1.2.2 Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di rumah sakit umum daerah Andi Makkasau Parepare ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti

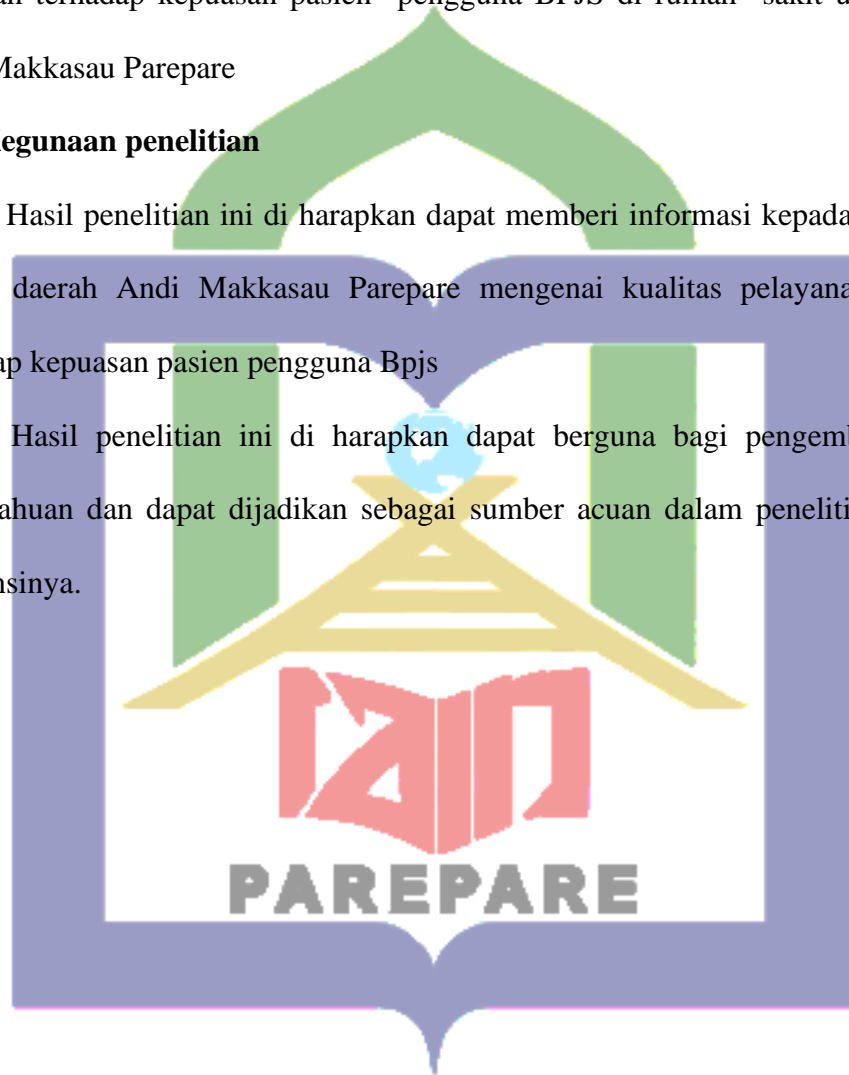
Langsung (tangibles), empati (empathy) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di rumah sakit umum daerah Andi Makkasau Parepare

1.3.2 Untuk mengetahui manakah Variabel yang paling dominan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di rumah sakit umum daerah Andi Makkasau Parepare

#### **1.4. Kegunaan penelitian**

1.4.1 Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberi informasi kepada rumah sakit umum daerah Andi Makkasau Parepare mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna Bpjs

1.4.2 Hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai sumber acuan dalam penelitian yang ada relevansinya.





## BAB II

### TINJAUAN TEORI

#### 2.1 Deskripsi konsep dan Teori

##### 2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan

###### 2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas pelayanan sangatlah sulit didefinisikan dengan tepat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Nilai yang diberikan pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa, dimana kualitas jasa adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

Menurut Diana dan Tjiptono, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu; persepsi konsumen, produk atau jasa dan proses. Untuk yang berwujud barang ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa produk dan proses tidak dapat diberikan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta Andi Offset, 2003), h, 30.

### 2.1.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Ratminto dan Winarsi pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dalam menggunakan peralatan. Ini adalah definisi yang simpel sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.<sup>6</sup>

Berdasarkan dua definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Sementara dalam konsep islam mengajarkan dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang ataupun jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam al qur'an surah al baqarah/2:267,



<sup>6</sup>Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,(Yogyakarta: Pustaka Belajar,2005),h.40.



### Terjemahan

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>7</sup>

Menurut Zulfa pelayanan adalah tindakan yang diberikan secara cepat, tepat, dan memuaskan kepada pelanggan atau relasi<sup>8</sup>

Definisi pelayanan menurut Philip Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik<sup>9</sup>

#### 2.1.1.3 Dimensi Kualitas pelayanan

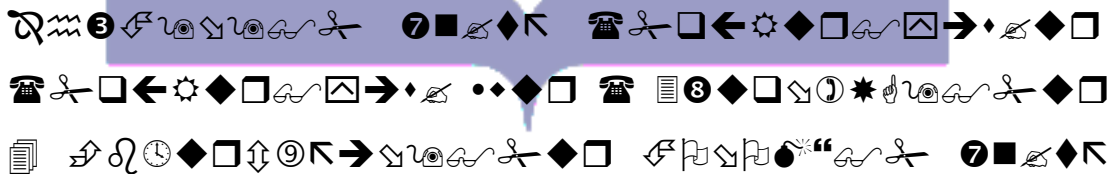
<sup>7</sup>Departemen Agama R.I, Al-Qura'an dan Terjemahan, h.72

<sup>8</sup>Zulfan saam dan sri wahyuni *Psikologi Keperawatan*, h. 30.

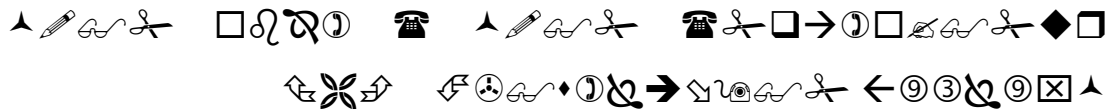
<sup>9</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, (Jakarta: PT Prenhallindo, 2002),h 83.

Menghadapi persaingan antar rumah sakit (perusahaan) yang semakin ketat, maka rumah sakit bersaing untuk memikat agar para pelanggannya tetap loyal dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit yang diberikannya. Salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian penting adalah kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, Kotler. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.<sup>10</sup> Perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Islam mewajibkan untuk menolong pasien dalam keadaan darurat tanpa melihat kondisi keuangan dan kemampuan membayar biaya tindakan medis. Seperti dalam al qur'an surah Al- Ma'idah/5: 2 menegaskan:



<sup>10</sup>Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jild 1 dan 2, (Jakarta: PT. Indeks, 2005), h,198*



### Terjemahan

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.<sup>11</sup>

Menurut Lupiyoadi menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien ,dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
3. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) , dan sopan santun (*courtesy*).

<sup>11</sup> Departemen Agama R.I, Al-Qura'an dan Terjemahan, h.183

4. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik Contoh gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun rumah sakit diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.<sup>12</sup>

## 2.1.2 Konsep Pelayanan Kesehatan

### 2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peran yang cukup penting ialah penyelenggaraan pelayanan kesehatan menurut Azrul Azwar.<sup>13</sup> Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan

<sup>12</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, h.182.

<sup>13</sup>Azwar, Azrul, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2000), h 58.

menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Adunair.<sup>14</sup>

Menurut Hidayat, sistem pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Melalui sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai dengan cara efektif, efisien, dan tepat sasaran. Keberhasilan sistem pelayanan kesehatan tergantung dari berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan kesehatan diantaranya perawat, dokter, atau tim kesehatan lain yang satu sama lain saling menunjang.

Dalam pelayanan kesehatan dapat mencakup pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, dan pelayanan kesehatan masyarakat. Dokter merupakan subsistem dari pelayanan kesehatan. Subsistem pelayanan kesehatan tersebut memiliki tujuan masing-masing dengan tidak meninggalkan tujuan umum dari pelayanan kesehatan.<sup>15</sup>

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat, Levey and Loomba dalam Azwar.

#### 2.1.2.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Sekalipun pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat, namun untuk dapat disebut sebagai pelayanan kesehatan yang baik,

---

<sup>14</sup>Adunair, H. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. (Jakarta: PT. Gramedia, 2007),h, 80.

<sup>15</sup>A.,Hidayat, *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*(Jakarta: Salemba Medika, 2008),h. 73

keduanya harus mempunyai persyaratan pokok, menurut Azwar, persyaratan pokok tersebut adalah :

1. Tersedia (*available*) dan berkesinambungan (*continuous*)

Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada saat dibutuhkan.

2. Dapat diterima (*acceptable*) dan wajar (*appropriate*) Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

3. Mudah dicapai (*accessible*) Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting.

4. Mudah dijangkau (*affordable*) Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5. Bermutu (*quality*)

Pengertian mutu yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan dipihak lain tata cara



penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan.<sup>16</sup>

### 2.1.3 Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.<sup>17</sup>

Menurut Kotler dan Keller: kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.<sup>18</sup>

Menurut Richard L. Oliver, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian, seseorang konsumen merasa puas atau tidak puas sangat tergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan dan apakah konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau gap antara kinerja atau ekspektasi. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan

---

<sup>16</sup>Azwar, Azrul, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, h. 30.

<sup>17</sup>Suharso dan Ana retnoningsih. *Kamus Besar Bahasa Indonesi*, Edisi Lux. (Semarang: CV Widay karya, 2005),h,393.

<sup>18</sup>Philip Kotler dan Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jild 1 dan 2. (Jakarta: Erlangga salemba empat, 2009), h, 177.

ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia. Kepuasan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang beda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian<sup>19</sup>

. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

#### 2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien

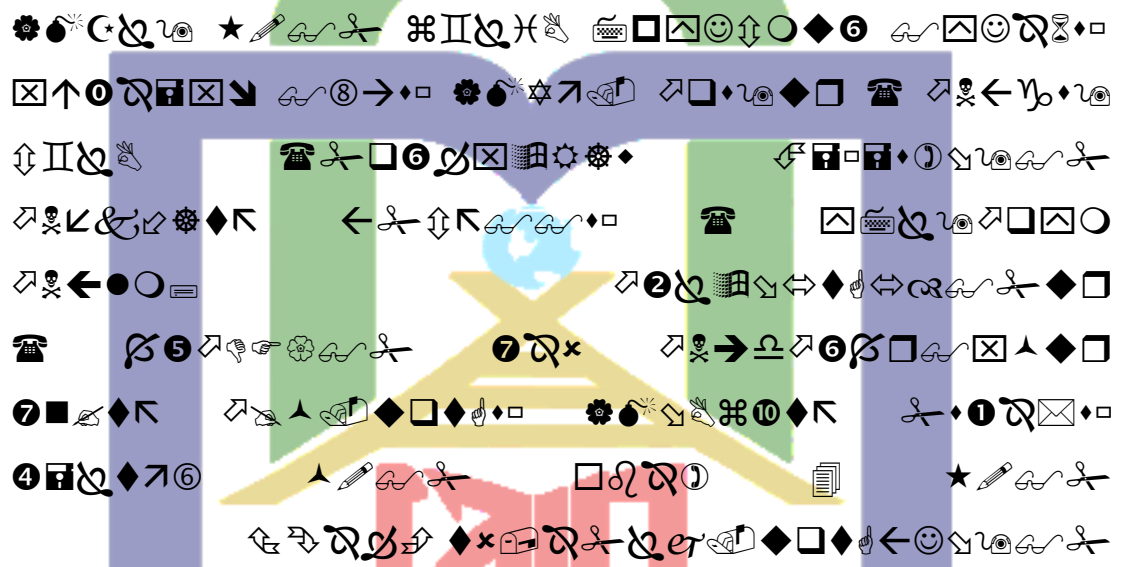
Menurut Zulfan saam dan Sri Wahyuni, pasien pada hakikatnya mempunyai kebutuhan untuk dihormati dan dihargai. Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan merupakan tugas kita memenuhi kebutuhan tersebut. Sehingga, kepuasan pasien adalah tujuan pelayanan yang cukup penting, karena respons yang menyenangkan cenderung untuk diulang kembali. Jika kondisi tersebut dapat terwujud, maka suatu

---

<sup>19</sup> Freddy Rangkuti, Op. Cit, h. 30.

usaha atau unit kerja yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan pribadi atau masyarakat tidak akan pernah kehilangan pelanggan atau pasien.<sup>20</sup>

Sementara dalam islam menyatakan melalui Q,S ali imran/3:159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada objek dakwah (pelanggan atau pasien), sesuai dengan firman allah swt:



Terjemahan

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>21</sup>

<sup>20</sup>Zulfan saam dan Sri Wahyuni, Psikologi Keperawatan, h,30.

<sup>21</sup>Departemen Agama R.I, Al-Qura'an dan Terjemahan, h. 118

Menurut Irawan mengatakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.<sup>22</sup>

Sementara, menurut Pohan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan yang senang dan lega yang dirasakan oleh pasien karena tercapainya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan.<sup>23</sup>

2.1.3.2 Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien Menurut Purwanto ada beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu :

1. Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
2. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi pelayanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada di rumah sakit.

---

<sup>22</sup>Handi, Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h,20.

<sup>23</sup>Imbalo S. Pohan, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. (Jaakarta: EGC, 2007),h,73.

3. Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
4. Fasilitas umum yang lain seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung di rumah sakit.<sup>24</sup>

### **2.1.5 Konsep Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)**

#### **2.1.4.1 Pengertian BPJS**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum public yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang

---

<sup>24</sup>M. Ngalim Purwanto, Psikologi pendidikan (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h, 89.

yang membayar iur atau iurannya dibayar oleh pemerintah. (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN ).<sup>25</sup>

Kedua badan tersebut pada dasarnya mengemban misi negara untuk memenuhi hak setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Mengingat pentingnya peranan BPJS dalam menyelenggarakan program jaminan sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka UU BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS. Dengan demikian dapat diketahui secara pasti batas-batas tanggung jawabnya dan sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja kedua BPJS tersebut secara transparan.

#### 2.1.4.2 Fungsi BPJS

Dalam pasal 5 ayat (2) UU No.24 Tahun 2011 disebutkan fungsi BPJS adalah: Berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, jaminan kesehatan kecelakaan kerja program jaminan kematian dan program jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

#### 2.1.4.3 Tugas BPJS

Fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas untuk:

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.

---

<sup>25</sup>Srikandi rahayu, *Seputar Pengertian Kesehatan*, [www.seputarpengertian.blogspot.com](http://www.seputarpengertian.blogspot.com) (06 oktober 2018).

2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.
4. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.

Tugas BPJS meliputi pendaftaran kepesertaan dan pengelolaan data kepesertaan, pemungutan, pengumpulan iuran termasuk menerima bantuan iuran dari Pemerintah, pengelolaan dana jaminan Sosial, pembayaran manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan dan tugas penyampaian informasi dalam rangka sosialisasi program jaminan sosial dan keterbukaan informasi.

Tugas pendaftaran kepesertaan dapat dilakukan secara pasif dalam arti menerima pendaftaran atau secara aktif dalam arti mendaftarkan peserta.

#### 2.1.4.4 Prinsip BPJS

Prinsip dasar BPJS adalah sesuai dengan apa yang dirumuskan oleh UU SJSN Pasal 19 ayat 1 yaitu jaminan kesehatan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas.

Maksud prinsip asuransi sosial adalah :

1. Kegotongroyongan antara si kaya dan miskin, yang sehat dan sakit, yang tua dan muda, serta yang beresiko tinggi dan rendah.
2. Kepesertaan yang bersifat wajib dan tidak selektif.
3. Iuran berdasarkan presentase upah atau penghasilan.
4. Bersifat nirlaba.

#### 2.1.4.5 Tujuan dan Manfaat

1. Memberi kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat.
2. Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan.
3. Terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel

#### 2.1.4.7 Pelayanan BPJS

##### 2.1.4.7.1 Jenis Pelayanan

Ada dua jenis pelayanan yang diperoleh peserta BPJS, yaitu berupa pelayanan kesehatan atau medis serta akomodasi dan ambulan (non medis). Ambulan diberikan pada pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan BPJS.

Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis. Pelayanan promotif dan preventif meliputi :

1. Penyuluhan kesehatan perorangan meliputi faktor resiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat.
2. Imunisasi dasar meliputi BCG, DPT, Hepatitis B, Polio dan campak.
3. Keluarga Berencana meliputi kontrasepsi dasar, vasektomi dan tubektomi.
4. skrining kesehatan diberikan secara selektif yang ditujukan untuk mendeteksi resiko penyakit dan mencegah dampak lanjut dari penyakit tertentu.

##### 2.1.4.7.2 Prosedur Pelayanan



Peserta yang memerlukan pelayanan pertama-tama harus memperoleh pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Bila peserta memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjut, maka harus dilakukan melalui rujukan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama, kecuali dalam keadaan gawat darurat

2.1.4.7.3 Pelayanan kesehatan yang dijamin meliputi:

2.1.4.7.3.1 Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu pelayanan kesehatan non spesialis mencakup :

1. Administrasi pelayanan.
2. Pelayanan promotif dan preventif.
3. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis.
4. Tindakan medis non spesialis, baik operatif maupun non operatif
5. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai. Dll.

2.1.4.7.4. Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, yaitu pelayanan kesehatan mencakup:

2.1.4.7.4.1 Rawat jalan yang meliputi:

1. Administrasi pelayanan.
2. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialis oleh dokter spesialis dan subspesialis.
3. Tindakan medis spesialis sesuai dengan indikasi medis.
4. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai.
5. Pelayanan alat kesehatan implant.
6. Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis.

7. Rehabilitasi medis. Dll.

2.1.4.7.5. Pelayanan yang tidak di jamin :

1. Tidak sesuai prosedur.
2. Pelayanan diluar fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS.
3. Pelayanan bertujuan kosmetik.
4. General Chek up dan pengobatan alternatif.
5. Pengobatan untuk mendapatkan keturunan, pengobatan impotensi.dll

2.1.4.7.6. Hak dan Keawajiban Peserta yaitu:

1. Mendapatkan kartu identitas peserta
2. Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan. Dan Peserta yang telah terdaftar pada BPJS kesehatan berkewajiban untuk Membayar iuran serta Melaporkan data kepesertaannya kepada BPJS..

2.1.4.7.7. Masa berlaku peserta

1. Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional berlaku selama yang bersangkutan membayar Iuran sesuai dengan kelompok peserta.
2. Status kepesertaan akan hilang bila Peserta tidak membayar Iuran atau meninggal dunia. Ketentuan lebih lanjut terhadap hal tersebut diatas, akan diatur oleh Peraturan BPJS.<sup>26</sup>

## 2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

---

<sup>26</sup>Bpjs Kesehatan, Situs Resmi [www.dikti12.ristekdikti.go.id](http://www.dikti12.ristekdikti.go.id), (9 oktober 2018).

Penelitian tentang kualitas pelayanan dilingkup rumah sakit yang dilakukan oleh Abidin mahasiswa poltekes makassar prodi keperawatan parepare 2016, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di puskesmas cempae kota Parepare. Hasil dari penelitian menunjukkan ada pengaruh kehandalan ketanggapan dan empati terhadap kepuasan peserta bpjs pasien rawat inap di puskesmas cempae kota parepare. Analisis yang digunakan adalah *chi square* dengan hasil menunjukkan ada pengaruh kehandalan ( $p=0,004$ ) ketanggapan ( $p=0,002$ ) dan empati ( $p=0,006$ ) terhadap kepuasan peserta bpjs di puskesmas cempae. Perbedaan penelitian yang saya lakukan dengan Abidin adalah penelitian sebelumnya dilakukan di puskesmas cempae kota parepare dengan menggunakan analisis *chi square*. Sedangkan saya meneliti di rumah sakit umum parepare dan menggunakan analisis ekonomi Islam.<sup>27</sup>

Penelitian tentang kualitas pelayanan dilingkup rumah sakit yang dilakukan oleh mutia dewi mahasiswa universitas samudra fakultas ekonomi 2016, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pengguna BPJS di rumah sakit rehabilitasi medik kabupaten aceh. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda  $KP = 2,479 + (0,261BF) + (0,112K) + (0,372DT) + (0,022J) + (0,122E)$  dapat dinyatakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik. Perbedaan penelitian

---

<sup>27</sup>Abidin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan" BPJS kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae kota Parepare*, (Srikpsi sarjana: Prodi Keperawatan: Parepare, 2016).

yang saya lakukan dengan Mutia Dewi adalah penelitian sebelumnya dilakukan di rumah sakit rehabilitasi medik sedangkan saya di rumah sakit umum dan menggunakan analisis ekonomi Islam.<sup>28</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh mutia fadillah mahasiswa universitas sumatera utara fakultas kesehatan masyarakat 2017 yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bpjs dirumah sakit umum daerah Langsa. Hasil dari penelitian menunjukkan ada pengaruh variabel sarana prasarana dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien peserta BPJS sedangkan jaminan dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di rsud langsa. Analisis yang digunakan adalah menggunakan uji regresi linear berganda Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sarana dan prasarana ( $p=0,006$ ), kehandalan ( $p=0,004$ ), dan daya tanggap ( $p=0,045$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD langsa sedangkan variabel jaminan ( $p=0,838$ ) dan empati ( $p=0,063$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah sakit umum daerah Langsa.<sup>29</sup>

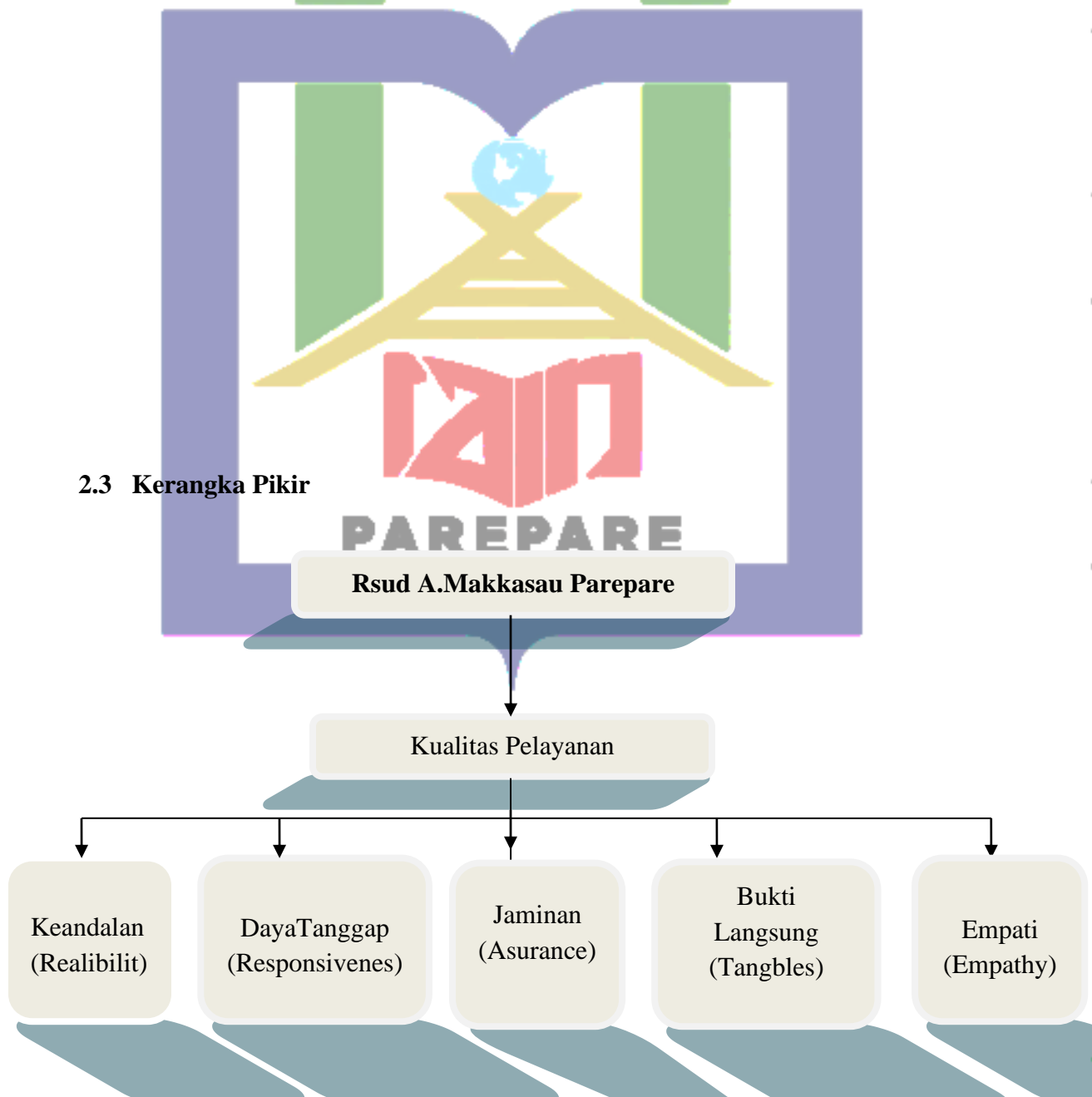
Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, hasil penelitian yang satu tidak sama dengan yang lainnya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan subyek penelitian, variabel penelitian, dan metode penelitian. Dari hasil pembahasan

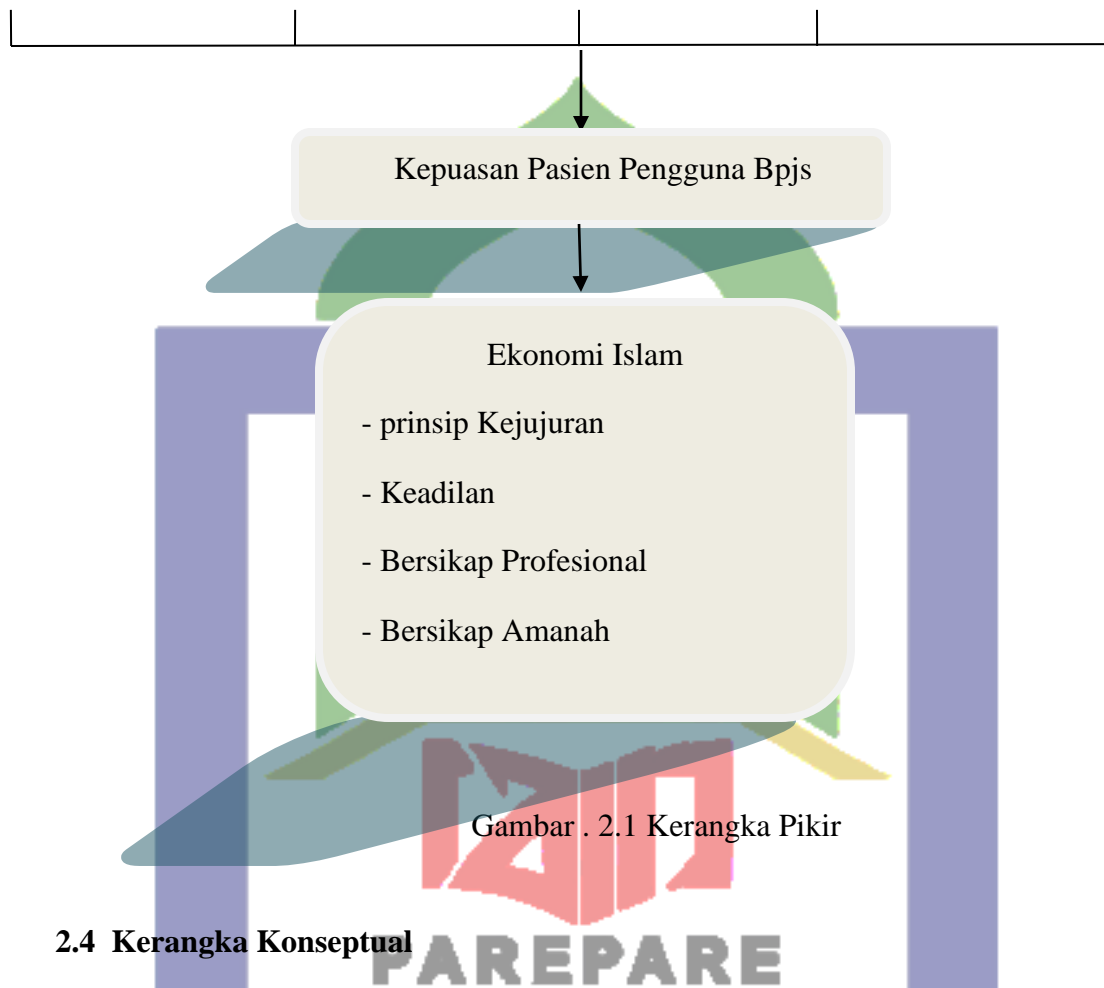
<sup>28</sup>Mutia dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.*( Jurnal Manajemen Dan Keuangan vol.5,no.2, november 2016)

<sup>29</sup>Mutia fadillah, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bpjs dirumah sakit umum daerah Langsa.*( Skripsi Sarjana; fakultas kesehatan masyarakat: Universitas sumatera februari 2017)

di atas sudah terlihat jelas bahwa penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian yang sudah ada, karena belum ada yang membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare ( Analisis Ekonomi Islam )”. Maka peneliti berpendapat bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian diatas, dan perbedaanya terletak pada judul penelitian dan ada pengaruh kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, terhadap kepuasan pasien.

### 2.3 Kerangka Pikir





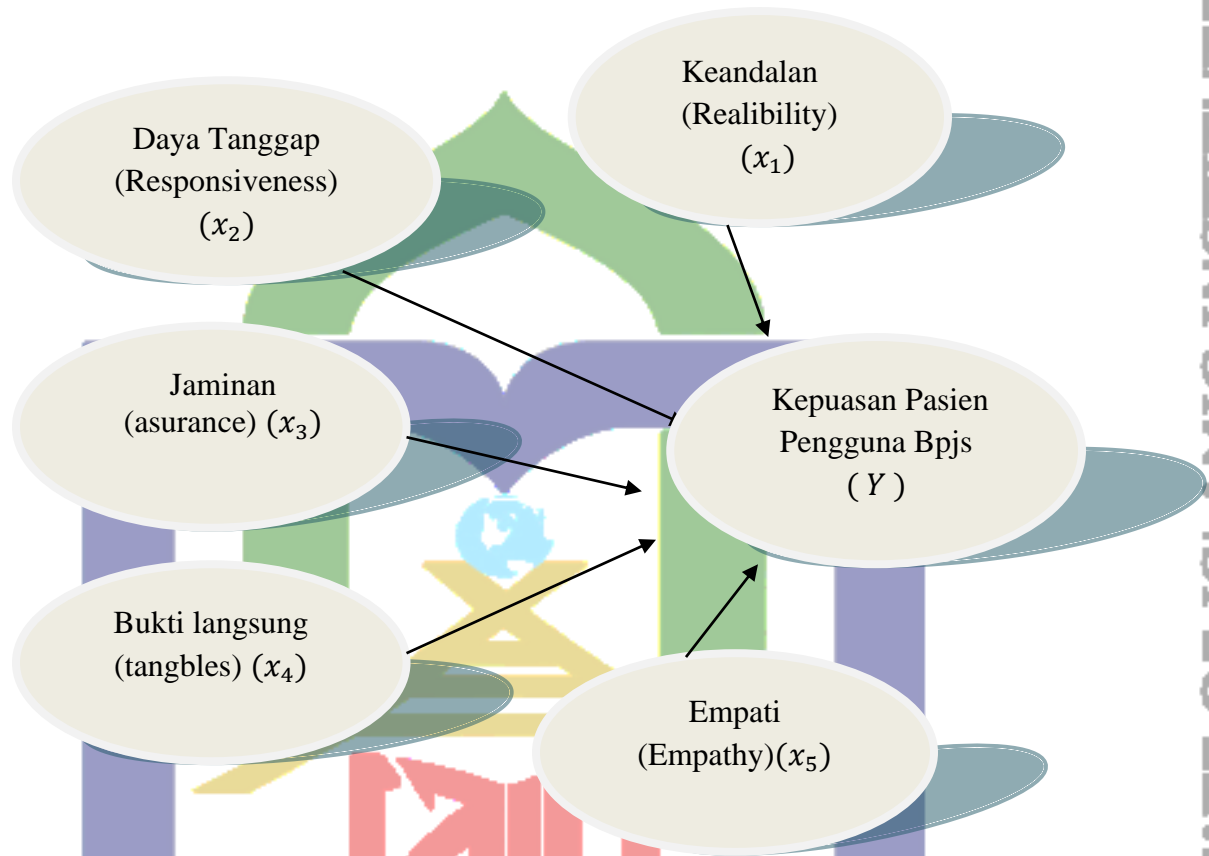
Gambar . 2.1 Kerangka Pikir

#### 2.4 Kerangka Konseptual

Konseptual dapat juga dikatakan sebagai proses yang digunakan untuk menunjukkan secara tepat tentang apa yang kita maksudkan bila kita menggunakan suatu istilah tertentu.<sup>30</sup> Kerangka konseptual merupakan suatu konsep yang menggambarkan hubungan atau kaitan antara variabel satu dengan variabel lainnya

<sup>30</sup>Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penulisan Kuantitatif*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), h. 90.

dari masalah yang akan diteliti. Dengan melihat teori serta kerangka pikir yang telah dikemukakan, maka dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar . 2.1 Konseptual

#### 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Oleh karena itu, hipotesis masih merupakan jawaban

sementara, maka perlu dibutuhkan kebenarannya. Dalam penelitian ini, penulis mengajukan lima hipotesis sebagai berikut.<sup>31</sup>

*H1.* = Variabel keandalan *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umm andi makkasau kota parepare.

*H2.* = Variabel Daya tanggap *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umm andi makkasau kota parepare.

*H3.* = Variabel jaminan *assurance* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umm andi makkasau kota parepare.

*H4.* = Variabel Bukti langsung *tangibles* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umm andi makkasau kota parepare.

*H5.* = Variabel Empati *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umm andi makkasau kota parepare.

*H6.* = Variabel Daya tanggap *responsiveness* paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umm andi makkasau kota parepare.

## 2.5 Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami skripsi ini yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs di rumah sakit umum andi makkasau kota parepare (analisis ekonomi islam). maka

<sup>31</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015),h. 96.



penulis merasa penting untuk memberikan penjelasan judul tersebut sehingga maksud yang terkandung di dalam judul lebih jelas sekaligus menjadi batasan dalam pembahasan selanjutnya. adapun beberapa istilah yang perlu mendapat penjelasan adalah:

#### 2.5.1 Variabel kualitas pelayanan

Variabel kualitas pelayanan adalah dalam penelitian ini yakni upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaian pihak rumah sakit untuk mengimbangi harapan pelanggan atau pasien. Dimensi variabel kualitas pelayanan yang ditinjau dalam penelitian ini meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, keamanan, bukti langsung, dan empati.

#### 2.5.2 Keandalan *reliability*, ( $X_1$ )

Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

#### 2.5.3 Daya Tanggap *responsiveness*, ( $X_2$ )

Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan yang

menyampaikan informasi yang jelas, membiarkan pasien menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas jasa.

#### 2.5.4 Jaminan (*assurance*), ( $X_3$ )

Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

#### 2.5.5 Bukti langsung *tangibles*, ( $X_4$ )

Bukti langsung/bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (meliputi gedung, gudang, fasilitas fisik dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

#### 2.5.6 Empati *emphaty* ( $X_5$ )

Empati (*emphaty*), memberikan perhatian, tulus, dan bersifat *individual* atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.<sup>32</sup>

#### 2.5.7 Variabel kualitas kepuasan (Y)

<sup>32</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran jasa*, h, 182.

Kepuasan adalah perasaan yang senang dan lega yang dirasakan oleh pasien karena tercapainya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan. Dimensi variabel kualitas kepuasan yang ditinjau dalam penelitian ini meliputi sikap pendekatan, kualitas perawatan, prosedur admin.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan sumber data penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah deskriptif yaitu data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan. Dan korelasi adalah salah satu teknik analisis dalam statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di RSUD Andi Makassar kota Parepare dengan rentang waktu penelitian selama dua (2) bulan untuk memperoleh informasi serta data yang dibutuhkan.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

##### 3.3.1 Populasi

Populasi pada umumnya berarti keseluruhan objek penelitian, mencakup semua elemen yang terdapat dalam wilayah penelitian. Menurut Sugiyono, populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare..<sup>33</sup>

Populasi penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien yang datang berobat baik pasien baru maupun pasien lama sekitar 50 orang.

### 3.3.2 Sampel

Menurut Tiro, sampel adalah sejumlah anggota yang dipilih/diambil dari suatu populasi.<sup>34</sup> Tehnik penentuan sampel dalam penelitian adalah seluruh pasien yang diambil dari sebagian populasi. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil dalam ukuran besar yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, sehingga digunakan rumus Slovin.

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolelir misalnya 5% .Dengan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

<sup>33</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h.117.

<sup>34</sup>Muhammad Arif tiro, *Dasar-Dasar Statistika* (Makassar: Andira Publisher, 2008), h.4.

$$n = \frac{50}{1 + 50 \cdot (5\%)^2} = 44$$

Berdasarkan rumus di atas, sampel yang dapat diambil dari populasi adalah sebanyak 44 orang.

### 3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 3.4.1 Teknik Observasi

Untuk mendapatkan data tentang aktivitas, proses kerja, dan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat kegiatan yang dilakukan.

#### 3.4.2 Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Sugiyono.<sup>35</sup> Adapun respondennya yakni pasien pengguna BPJS di rumah sakit umum Andi Makkasau Parepare.

Jenis skala yang digunakan yaitu Skala Likert dengan lima pilihan skala yaitu:

1	2	3	4	5
SS = Sangat Setuju	S = Setuju	KS = Kurang Setuju	TS = Tidak Setuju	STS = Sangat Tidak Setuju

<sup>35</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h.199.

### 3.4.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang Sugiyono.<sup>36</sup>

## 3.5 Tehnik Analisis Data

### 3.5.1 Statistik Deskriptif Penelitian

Statistik deskriptif adalah menampilkan gambaran umum mengenai jawaban responden atas pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Statistik deskriptif ini yang dikemukakan dalam bentuk laporan yaitu cara-cara penyajian data melalui table maupun distribusi frekuensi. Setelah itu penjelasan kelompok dari distribusi frekuensi dengan mencari dan menghitung mean, median, modus, standar deviasi, skewnes, kurtosis dan varians. Perhitungan tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kecenderungan data.

### 3.5.2 Analisis Uji Regresi

Uji regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh atau dampak antara variable *independent* terhadap variable *dependent*. Dalam menguji atau menggunakan uji regresi ini harus melalui persyaratan analisis regresi biasanya sering disebut dengan “Asumsi Klasik” yang terdiri dari:

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h.329.

### 3.5.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang akan diteliti oleh peneliti.

### 3.5.2.2 Uji Korelasi

Uji korelasi adalah suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan, ketika kita ingin mengetahui tentang ada tidaknya dan kuat lemahnya hubungan variabel yang terkait dalam suatu objek atau subjek yang diteliti. Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting, karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian.

### 3.5.2.3 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel – variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel – variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

### 3.5.3 Analisis Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel



independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + e$$

Keterangan:

$Y'$  = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  = Variabel independen

a) = Konstanta (nilai  $Y'$  apabila  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = 0$ )

b) = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

c) = Error term

#### 3.5.4 Analisis Korelasi Ganda (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) secara serentak terhadap variabel dependen ( $Y$ ). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono dalam Duwi pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = sangat rendah / sangat tidak setuju

0,20 - 0,399 = rendah/tidak setuju

0,40 - 0,599 = sedang/kurang setuju

0,60 - 0,799 = kuat/setuju

0,80 - 1,000 = sangat kuat/sangat setuju

### 3.5.5 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika probabilitas (signifikansi)  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) atau  $T$  hitung  $< T$  tabel berarti hipotesa tidak terbukti maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak, bila dilakukan uji secara parsial.
2. jika probabilitas (signifikansi)  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) atau  $T$  hitung  $> T$  tabel berarti hipotesa terbukti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, bila dilakukan uji secara parsial.<sup>37</sup>

### 3.5.5 Uji Koefisien Regresi (Uji F)

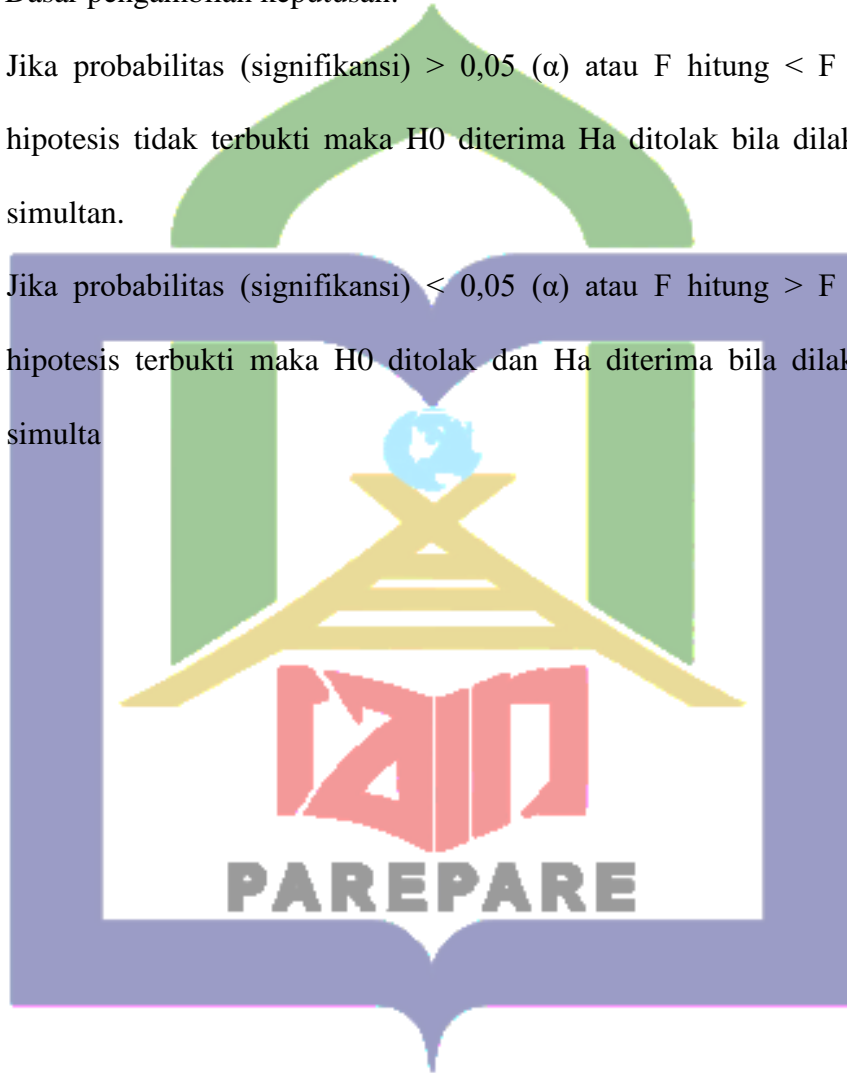
Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Apabila nilai  $F$  hasil

<sup>37</sup> Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), h. 300

perhitungan lebih besar dari nilai F tabel maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika probabilitas (signifikansi)  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) atau F hitung  $< F$  tabel berarti hipotesis tidak terbukti maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak bila dilakukan secara simultan.
2. Jika probabilitas (signifikansi)  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) atau F hitung  $> F$  tabel berarti hipotesis terbukti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bila dilakukan secara simultan.



## BAB 1V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

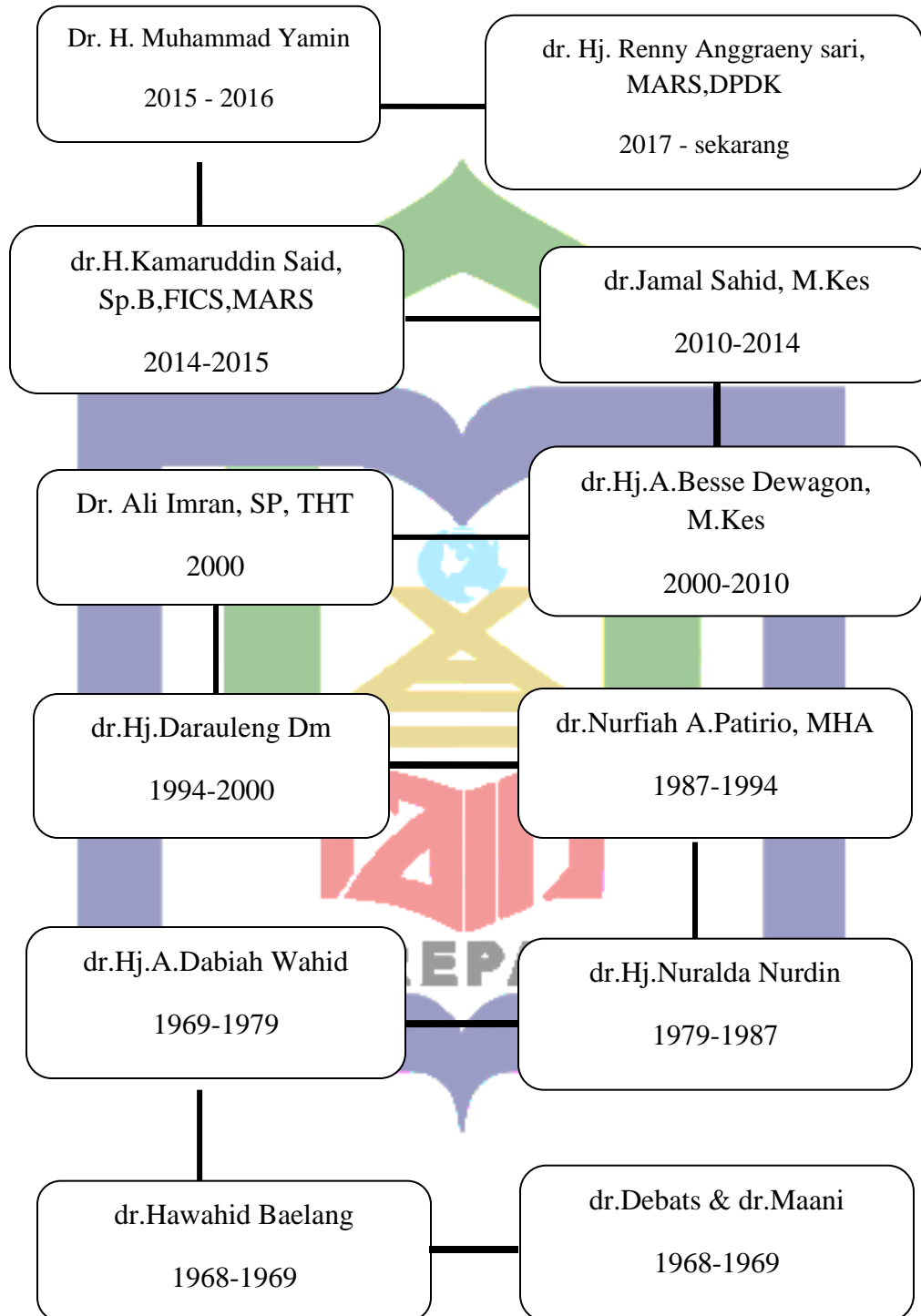
#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Profil rumah sakit umum andi makkasau kota parepare

Pada tahun 1924 didirikan Rumah Sakit Umum di Kota Parepare yang saat itu masih terletak di Jl.Ganggawa. Ada 2 (dua) orang Dokter berkebangsaan Asing yang bertugas saat itu yaitu dr.Debats dari Belanda dan dr.Maani dari Pakistan.

Rumah sakit Umum berpindah lokasi dari Jl.Ganggawa ke Jl.Nurussamawati No.9 dan juga berubah nama menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau, yang diambil dari nama Pahlawan dari Kota Parepare. Rumah sakit Umum Daerah Andi Makkasau Kota Parepare telah berhasil memperoleh sertifikat akreditasi penuh tingkat dasar oleh Tim Komite Akreditasi Rumah sakit untuk 5 (lima) jenis pelayanan, antara lain : pelayanan administrasi, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan dan pelayanan rekam medis. RSUD Andi Makkasau Kota Parepare sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Propinsi Sulawesi Selatan, maka pada tanggal 7 Mei 2009, RSUD Andi Makkasau Kota Parepare dinaikkan statusnya menjadi Rumah Sakit Type B Non Pendidikan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.Pada tanggal 15 Mei 2017, RSUD Andi Makkasau Kota Parepare berhasil memperoleh sertifikat akreditasi tingkat Madya dengan nomor. KARS-SERT/749/VI/2017 untuk 15 jenis pokja, antara lain: MKI, PPK, PMKP, MDGS, MFK, SKP, PP, PPI, AP, APK, HPK, MPO, KPS, PAB dan TKP.

## 1. Direktur Dari Masa Ke Masa



## 2. Akreditasi Pelayanan

Pada tanggal 10 Januari 2005, Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare telah berhasil memperoleh sertifikat akreditasi penuh tingkat dasar oleh Tim Komite Akreditasi Rumah Sakit berdasarkan Keputusan Menkes RI No.HK.00.06.3.5.140 untuk 5 (lima) jenis pelayanan, antara lain : Administrasi Manajemen, Pelayanan Medis, pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan dan Pelayanan rekam Medis.

Pada tanggal 9 Februari 2007, RSUD Andi Makkasau Kota Parepare berhasil memperoleh sertifikat akreditasi penuh tingkat lanjutan berdasarkan Keputusan Menkes RI No.HK.00.06.3.5.739 untuk 12 jenis pelayanan, antara lain : Administrasi Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Rekam Medis, Farmasi, K3 (kesehatan dan Keselamatan Kerja), Radiologi, Laboratorium, Kamar Operasi, Pengendalian Infeksi di Rumah sakit dan perinatal resiko tinggi.

### 4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi

#### 4.1.2.1 Kedudukan

Badan layanan Umum daerah RSUD A.Makkasau Kota Parepare merupakan Satuan Kerja Perangkat daerah yang berkedudukan sebagai Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Daerah yang merupakan unsur pendukung tugas pemerintah daerah di bidang pelayanan kesehatan yang dipimpin oleh seorang direktur yang berada dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

#### 4.1.2.2 Tugas Pokok

Badan layanan Umum daerah RSUD A.Makkasau Kota Parepare mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

#### 4.1.2.3 Fungsi

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan dan:
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

#### 4.1.3 Visi, Misi, dan Motto

##### 4.1.3.1 Visi

**“Menuju Rumah sakit Terakreditasi Internasional”**, yang bermakna bahwa pengelolaan rumah sakit diarahkan kepada peningkatan kualitas pelayanan dan manajemen dilaksanakan secara menyeluruh, terintegrasi dan berkesinambungan

untuk memberi pelayanan terakreditasi internasional serta pengelolaan yang lebih *efisien* dan *akuntabel*

#### 4.1.3.2 Misi

1. Memberikan Pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu, terjangkau dan berorientasi pada pelanggan: *mengupayakan pelayanan kesehatan berdasarkan standar mutu dan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan serta pengenalan dan penetapan tarif kesehatan dapat terjangkau oleh Masyarakat:*
2. Meningkatkan daya saing Rumah sakit melalui pelayanan unggulan : *mengembangkan pelayanan unggulan kesehatan yang baru yang belum dimiliki oleh Rumah sakit Pesaing;*
3. Membangun sistem tata manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien : *membangun sistem tata kelola rumah sakit melalui pengembangan sistem informasi manajemen (SIM) secara menyeluruh dan terintegrasi.*
4. Mewujudkan pengelolaan rumah sakit yang mandiri : *meningkatnya kemampuan dalam membiayai belanja operasional rumah sakit dan kemampuan karyawan dalam melakukan pengelolaan aset dan keuangan dengan mengadopsi pola praktek-praktek bisnis yang sehat.*
5. Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan medis dan non medis dalam mewujudkan pengelolaan rumah sakit menyediakan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan berstandar rumah sakit B dan rujukan secara bertahap.



#### 4.1.3.3 Motto

Keselamatan pasien yang utama *The Main Patient Safety*

#### 4.1.4 Nilai-nilai Dasar, Tujuan, dan Kebijakan

##### 4.1.4.1 Nilai-nilai Dasar

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka ditetapkan nilai-nilai dasar : “**PRIMA**” yaitu sikap kerja karyawan dan budaya organisasi di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare, yang bermakna “berkeyakinan untuk menjadi yang terbaik dengan bekerja secara profesional dalam kebersamaan, saling menghormati dan saling menghargai, peduli, ramah, berlaku adil dan mandiri, amanah serta mampu mengenali dan mendengar harapan dan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang bermutu” dengan penjabaran sebagai berikut :

**Profesional :** Memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan standar Prosedur operasional serta tidak bertentangan dengan norma-norma yang berlaku

**Ramah :** Dalam memberikan pelayanan senantiasa mengedepankan sifat empati, ikhlas, sopan dan santun dan mendengar apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan.

**Integritas :** Memberikan pelayanan secara bermutu, adil, jujur, dan tanpa membedakan (*anti diskriminasi*)

**Mandiri :** Pengelolaan Rumah Sakit dilakukan secara professional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Amanah :** Mampu melaksanakan tanggung jawab yang dibebankan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

#### 4.1.4.2 Tujuan

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang professional dan *akuntabel* serta mempunyai integritas tinggi dalam memberikan pelayanan.
2. Mengembangkan pelayanan unggulan berdasarkan kebutuhan pasar.
3. Membangun Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) secara terintegrasi.
4. Meningkatkan kemandirian keuangan Rumah sakit yang dalam penerapan Pola Pengelolaan Keuangan badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD)
5. Meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit.

#### 4.1.4.3 Kebijakan

1. Perbaikan mutu pelayanan
2. Perbaikan manajemen sumberdaya manusia.
3. Penataan kelembagaan (struktur dan sistem)
4. Pemantapan nilai-nilai dasar menjadi budaya organisasi.
5. Penataan sisten akuntansi keuangan
6. Pengendalian biaya dan struktur anggaran
7. Peningkatan saran dan prasarana rumah sakit
8. Perbaikan manajemen logistik medik dan non medik.

## 4.2 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah menggambarkan data yang ada guna memperoleh bentuk nyata dari responden, sehingga lebih mudah dimengerti peneliti atau orang lain yang tertarik dengan hasil penelitian yang dilakukan. Analisis data yang paling sederhana dan sering digunakan oleh peneliti atau pengembang adalah menganalisis data yang ada dengan menggunakan prinsip-prinsip deskriptif. Dengan menganalisis secara deskriptif ini mereka dapat mempersentasikan secara ringkas, sederhana, dan lebih mudah dimengerti. Yang termasuk parameter statistic yang dimaksud adalah sebarang data, sentral tendensi, variabelitas, serta pada kondisi tertentu nilai maksimum dan minimum juga bias dimasukkan.

Dalam penelitian ini populasi adalah pasien pengguna BPJS rumah sakit umum Andi Makkasau Parepare dan metode yang digunakan adalah metode kuesioner atau angket dengan memberikan kuesioner kepada pasien pengguna BPJS rumah sakit umum Andi Makkasau Parepare.

**Tabel 1**

Nama Responden	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
Jumarningsi	Jl.Bau Massepe No.282 D Kel.Labukkang Kec.Ujung Parepatre	25	Perempuan	S1	Ibu RT
Khadijah Samad	Jl. Nusakarya No 16 Parepare	23	Perempuan	SMU	IRT

Andrew Jessevan	Jl. Jend A Yani Km 2 Parepare	19	Laki laki	Pelajar	Mahasiswa
Nuh Bumbungan	Jl Abd Jalil Lr No 14 B Parepare	49	Laki laki	S1	Wiraswasta
Lauce	Ling Banrongnge Kec Mallusetasi Kab Barru	50	Laki laki	SMU	Wiraswasta
Haeruddin. S	Cilleng Barru	30	Laki laki	S1	Wiraswasta
Usman Sangkala	Jl Bau Massepe No. 42 Parepare	50	Laki laki	SLTP	Wiraswasta
Musriati	Jl.Gunung Lompobattang Kab.Sinjai	50	Perempuan	SMU	Ibu Rumah Tangga
Hj. Mulyati.	Jl.Damis Rt03 Sumpang Minangae Parepare	44	Perempuan	S1	P N S
Silda Yanti	Lk I Lapurangnga Kec.Tellku Limpoe Kab.Sidrap	19	perempuan	Mahasiswa	Pelajar
Hanisa	Jl Chalik No 41 B Kel	44	perempuan	SMU	IRT
Rosaeni. A.	Bua Tallulolo Kec. Kesu Kab.Toraja Utara	44	perempuan	SMU	tidak bekerja
Amir Monding.	Jl. Alecalimpo Barat Kota Parepare	47	laki laki	S1	Wiraswasta
Sri Devi Kumalasari	Jl.H.A.Sapada Kec.Bacukiki Barat Parepare	20	perempuan	SUM	mahasiswa / pelajar
Erni Gappar	Jl.Makkarennu Mangimpuru Parepare	20	perempuan	SMU	mahasiswa/ pelajar
Dwi Aryanti	Jl.Lasinrang Kel.Lakessi Parepare	20	perempuan	SMU	mahasiswa / pelajar
Amdani	Jl.Tinumbu No.7d Parepare	33	laki laki	SLTA	Wiraswasta
Masriani	Jl Agusalim Parepare	44	perempuan	SMU	tidak bekerja

Ashar Gaffar	Jl Latasakka Lumpue Parepare	45	laki laki	SMU	Wiraswasta
Iswan Asdar	Jl.Kebung Sayur Parepare	20	laki laki	SMU	mahasiswa / pelajar
Syamsul.	Jl Mangundang No.2 Polewali Mandar	40	laki laki	S1	Pegawai
Armayana	Jl.Kijang Parepare	18	perempuan	SMU	Pelajar
Sahariah	Jl. A. Cammi No.71 Kel.Mallusetasi Parepare	43	perempuan	SMU	IRT
Hasran	Jl.Latasakka Parepare	38	laki laki	SLTA	nelayan/ petani
Nur Astrid.	Dsn I Lagading Kec Pituriase Kab Sidrap	25	Perempuan	S1	Mahasiswa
Munira	Jl.Patung Pemuda Parepare	43	Perempuan	Smu	Irt
Diana.	Jl.H.P.Cara Rt.03 Rw.01 Kel.Tiro Sompe Parepare	55	Perempuan	S1	Irt
Aswan	Kamp Kaluppini Kel Teppo Kab Pinrang	24	Laki Laki	Smu	Pelajar
Jumardi	Jl Bau Massepe No 149 Ke L Lumpue Parepare	38	Laki Laki	Smu	Wiraswasta
Adrawati Ny	Jl Jend Sudirman Lk 1 Kab Sidrap	41	Perempuan	Smp	Irt
Rusmawati	Jl. Gelora Mandiri Kel.Lompoe Parepare	49	Perempuan	Smu	Irt
Sira	Buloi Kec Malangke Kab Luwu Utara	43	Perempuan	Smu	Irt
Ali Muhammad	Jl Langsung Lr.Ii No 12 Parepare	51	Laki Laki	S1	Pegawai Swasta

Hasmawati	Sumpang Minangae Parepare	43	Perempuan	Smp	Irt
Erren Primanta Dahniar.	Jl Andi Yani 135 B Magetan Jawa Timur	26	Perempuan	S1	Pns
Fitriani Andi	Jl Terminal Induk Kel Lumpue Parepare	40	Perempuan	Smu	Irt
Darmawati Iskandar	Jl Swaka Alam Lestari Parepare	39	Perempuan	Smp	Irt
Bahri S.Pd	Kamp Baru, Tapporang, Batu Lappa, Pinrang	31	Laki Laki	S1	Pegawai Swasta
Norma. S.E	Jl Btn Sao Asri Parepare	50	Perempuan	S1	Pns
Herawati S, Kom	Jl Jend Sudirman Parepare	27	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
Akbar.	Jl. Dr. Sutomo Kel Tanru Tedong Kab Sidrap	36	Laki Laki	Smu	Buruh Harian
Rika Hamid Nawi	Jl. Gelatik Parepare	35	Perempuan	Smu	Irt

#### **Sampel Pasien Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare pada tahun 2019**

##### 4.2.1 Karakteristik Responden

Dari seluruh responden yang diteliti, maka responden tersebut dapat dikategorikan karakteristiknya menurut kategori berikut:

##### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin pasien di rumah sakit umum andi makkasau kota parepare yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 2.

Responden berdasarkan jenis kelamin  
di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare Tahun 2019

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-laki	17	39%
Perempuan	27	61%
<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

**Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019**

Berdasarkan table 2, dapat diketahui bahwa jenis kelamin pasien di rumah sakit umum andi makkasau kota parepare yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden perempuan. Jenis kelamin perempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 27 orang atau (61%). Sedangkan sisanya ( 39%) responden adalah berjenis kelamin pria yaitu dengan frekuensi sebanyak 17 orang dari 44 responden sebagai sampel dirumah sakit umum andi makkasau kota parepare.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Data mengenai umur responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori yaitu dari umur 18-20 tahun, 20-29 tahun, 30-39 tahun 40- 49 dan >50 tahun Adapun data mengenai umur pasien dirumh sakit umum andi makkasau kota parepare yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3  
Responden berdasarkan umur  
di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare Tahun 2019

Umur	Jumlah (n)	Persentase(%)
< 20 Tahun	7	16
20 – 29 Tahun	6	14
30 – 39 Tahun	9	20
40 – 49 Tahun	15	34
> 50Tahun	7	16
<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 44 responden, kelompok umur Pasien Rawat Jalan peserta BPJS di RSUD Andi Makkasau bervariasi. Responden terbanyak adalah umur 40 – 49 tahun sebanyak 15 Orang (34%), dan yang terendah 6 orang berumur 20 - 29 tahun (14%)

### 4.3 Deskripsi Jawaban Responden

4.3.1 Berikut ini Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi kehandalan *reability*  $X_1$  dirumah sakit umum andi makkasau kota parepare.

Kehandalan berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam menguji dimensi kehandalan terdapat lima pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.



1. Pernyataan pertama yaitu Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit). Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4  
**Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit).**

No	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25
2	Setuju	4	25	100	57
3	Kurang Setuju	3	7	21	16
4	Tidak Setuju	2	1	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	178	100
	<b>Rata-rata</b>			0,81	81

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit) yaitu sebanyak 11 responden atau 25% yang menyatakan sangat setuju, 25 responden atau 57% yang menyatakan setuju, 7 responden atau 16% yang menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 2% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi

mudah (tidak berbelit-belit) masuk kedalam kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,81 dan rata-rata persen 81% .

2. Pernyataan kedua yaitu Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5  
**Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25
2	Setuju	4	25	100	57
3	Kurang Setuju	3	8	24	18
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	179	100
	<b>Rata-rata</b>			0,81	81

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat yaitu sebanyak 11 responden atau 25 % yang menyatakan sangat setuju, 25 responden atau 57% yang menyatakan setuju, 8 responden atau 18% yang menyatakan kurang setuju, 0 responden atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang

menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat masuk kedalam kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,81 dan rata-rata persen 81% .

3. Pernyataan ketiga yaitu Tenaga medis dan petugas medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6  
**Tenaga medis dan petugas medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)	
1	Sangat Setuju	5	12	60	27	
2	Setuju	4	23	92	52	
3	Kurang Setuju	3	9	27	20	
4	Tidak Setuju	2	0	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
N	<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	179	100
	<b>Rata-rata</b>			<b>0,81</b>	<b>81</b>	

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Tenaga medis dan petugas medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien yaitu sebanyak 12 responden atau 27% yang menyatakan sangat setuju, 23 responden atau 52% yang menyatakan setuju, 9 responden atau 20% yang

menyatakan kurang setuju, 0 responden atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Tenaga medis dan petugas medis dan petugas lainnya membatu jika ada permasalahan pasien masuk kedalam kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,81 dan rata-rata persen 81%

4. Pernyataan keempat yaitu Perawatan memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7

**Perawatan memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	8	40	18
2	Setuju	4	20	80	45
3	Kurang Setuju	3	15	45	34
4	Tidak Setuju	2	1	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	167	100
	<b>Rata-rata</b>			0,76	76

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Perawatan memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan

cara minum obat yaitu sebanyak 8 responden atau 18% yang menyatakan sangat setuju, 20 responden atau 45% yang menyatakan setuju, 15 responden atau 34% yang menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 2% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Perawatan memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat masuk kedalam kriteria setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,76 dan rata-rata persen 76%.

5. Pernyataan kelima yaitu dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8  
**Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25
2	Setuju	4	23	92	52
3	Kurang Setuju	3	10	30	23
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	177	100
	<b>Rata-rata</b>			0,80	80

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat, yaitu sebanyak 11 responden atau 25% yang menyatakan sangat setuju, 23 responden atau 52% yang menyatakan setuju, 10 responden atau 23% yang menyatakan kurang setuju, 0 responden atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat masuk kedalam kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,80 dan rata-rata persen 80%

6. Berdasarkan analisis dari 6 pernyataan tentang dimensi kehandalan maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 9**  
**Dimensi Kehandalan**

No	Pernyataan	Nilai
<b>A.</b>	<b>Keandalan / reliability (X<sub>1</sub>)</b>	
1.	Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit)	0,81
2.	Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.	0,81
3.	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien	0,81
4.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat	0,76

5.	Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat	0,80
<b>Total</b>		3,99
<b>Persentase Rata-rata</b>		80 %

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Berdasarkan pada tabel 6 diperoleh data bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi kehandalan Rumah Sakit Umum Andi Makksasu sebesar 80 % dengan artian pasien merasa puasa dengan variabel kehandalan dan Hal ini dilihat dari beberapa pernyataan dalam bentuk kuesiner yang diberikan kepada responden yang berjumlah 44 maka jawaban yang diberikan sangat bervariasi dilihat dari table diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan responden terhadap pelayanan variabel kehandalan berada dalam kategori sangat setuju.

4.2.4 Selanjutnya jawaban responden terhadap Kualitas Pelayanan dirumah sakit umum andi makkasau kota parepare dimensi daya tanggap *responsiveness* $X_2$

Daya tanggap meliputi kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan menyampaikan informasi jelas. Adapaun deskripsi tanggapan responden mengenai daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Pernyataan pertama yaitu Dokter seagara tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 10  
Dokter seagara tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	10	50	23
2	Setuju	4	23	92	52
3	Kurang Setuju	3	10	30	23
4	Tidak Setuju	2	1	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	174	100
	<b>Rata-rata</b>			0,79	79

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Dokter seagara tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien yaitu sebanyak 10 responden atau 23% yang menyatakan sangat setuju, 23 responden atau 52% yang menyatakan setuju, 10 responden atau 23% yang menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 2% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Dokter seagara tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien masuk kedalam kriteria setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,79 dan rata-rata persen 79% .

2. Pernyataan kedua yaitu Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.

Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan



tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 11  
Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	7	35	16
2	Setuju	4	23	92	52
3	Kurang Setuju	3	14	42	32
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	169	100
	<b>Rata-rata</b>			0,77	77

Sumber :Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare,2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap tenaga medis menerima dan melayani dengan baik yaitu sebanyak 7 responden atau 16 % yang menyatakan sangat setuju, 23 responden atau 52% yang menyatakan setuju, 14 responden atau 32% yang menyatakan kurang setuju, 0 responden atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap tenaga medis menerima dan melayani dengan baik masuk kedalam kriteria setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,77 dan rata-rata persen 77% .

3. Pernyataan ketiga yaitu Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Table 12**  
**Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	9	45	20
2	Setuju	4	25	100	57
3	Kurang Setuju	3	10	30	23
4	Tidak Setuju	2	0	0	5
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	175	100
	<b>Rata-rata</b>			0,80	80

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan yaitu sebanyak 9 responden atau 20% yang menyatakan sangat setuju, 25 responden atau 57% yang menyatakan setuju, 10 responden atau 23% yang menyatakan kurang setuju, 0 responden atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan masuk kedalam

kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,80 dan rata-rata persen 80%

- 4 Pernyataan keempat yaitu Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 13  
**Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	10	50	23
2	Setuju	4	20	80	45
3	Kurang Setuju	3	14	42	32
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	172	100
	<b>Rata-rata</b>			0,78	78

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien yaitu sebanyak 10 responden atau 23% yang menyatakan sangat setuju, 20 responden atau 45% yang menyatakan setuju, 14 responden atau 32% yang menyatakan kurang setuju, 0 responden atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan 0

responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien di rumah sakit umum andi makkasau kota parepare masuk kedalam kriteria setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,78 dan rata-rata persen 78%

5 Pernyataan kelima yaitu Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur. Dan Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 14  
**Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25
2	Setuju	4	18	72	41
3	Kurang Setuju	3	14	42	32
4	Tidak Setuju	2	1	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	171	100
	<b>Rata-rata</b>			0,78	78

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur, yaitu sebanyak 11 responden atau 25% yang menyatakan sangat setuju, 18 responden atau 41% yang

menyatakan setuju, 14 responden atau 32% yang menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 2% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur masuk kedalam kriteria setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,78 dan rata-rata persen 78%

6 Berdasarkan analisis dari 5 pernyataan tentang dimensi Daya Tanggap/ responsiveness maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 15.

**Tabel 15**  
**Daya Tanggap/ responsiveness**

No	Pernyataan	Nilai
<b>B.</b>	<b>Daya Tanggap/ responsiveness (X<sub>2</sub>)</b>	
1	Dokter segera tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien	0,79
2	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	0.77
3	Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan	0.80
4	Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien	0.78
5	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	0.78
<b>Total</b>		3.92
<b>Persentase Rata-rata</b>		78%

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Berdasarkan pada tabel 15 diperoleh data bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Daya Tanggap/ responsiveness Rumah Sakit Umum Andi Makksasu sebesar 78 %. Hal ini dilihat dari beberapa pernyataan dalam bentuk kuesiner yang diberikan kepada responden yang berjumlah 44 maka jawaban yang diberikan sangat bervariasi dilihat dari table diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan responden terhadap pelayanan Daya Tanggap *responsiveness* berada dalam kategori setuju.

#### 4.2.5 Kualitas Pelayanan Dimensi jaminan/assurance

Selanjutnya Jaminan meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perusahaan. Adapun deskripsi tanggapan responden dalam menguji dimensi mengenai jaminan *assurance* terdapat lima pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.

1. Pernyataan pertama yaitu Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnose penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makksau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 16**  
**Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnose penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	1	5	2
2	Setuju	4	6	24	14
3	Kurang Setuju	3	11	33	25
4	Tidak Setuju	2	21	42	48
5	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	11
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	109	100
	<b>Rata-rata</b>			0,50	50

**Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019**

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnose penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan yaitu sebanyak 1 responden atau 2% yang menyatakan sangat setuju, 6 responden atau 14% yang menyatakan setuju, 11 responden atau 25% yang menyatakan kurang setuju, 21 responden atau 48% yang menyatakan tidak setuju dan 5 responden atau 11 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnose penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan masuk kedalam kriteria kurang setuju, hal ini

dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,50 dan rata-rata persen 50%

2. Pernyataan kedua yaitu Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 17**  
**Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	1	5	2
2	Setuju	4	1	4	2
3	Kurang Setuju	3	10	30	23
4	Tidak Setuju	2	21	42	48
5	Sangat Tidak Setuju	1	11	11	25
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	92	100
	<b>Rata-rata</b>			0,42	42

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap yaitu sebanyak 1 responden atau 2 % yang menyatakan sangat setuju, 1 responden atau 2% yang menyatakan setuju, 10 responden atau 23% yang menyatakan kurang setuju, 21 responden atau 48% yang menyatakan tidak setuju dan 11 responden atau 25 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden



terhadap Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap masuk kedalam kriteria kurang setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,42 dan rata-rata persen 42% .

3 Pernyataan ketiga yaitu Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 18**  
**Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)	
1	Sangat Setuju	5	0	0	0	
2	Setuju	4	10	40	23	
3	Kurang Setuju	3	13	39	30	
4	Tidak Setuju	2	20	40	45	
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2	
N	Jumlah			44	120	100
	Rata-rata				0,55	55

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien yaitu sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat setuju, 10 responden atau 23% yang menyatakan setuju, 13 responden atau 30% yang menyatakan kurang setuju, 20

responden atau 45% yang menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 2 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien masuk kedalam kriteria kurang setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,55 dan rata-rata persen 55%

4 Pernyataan keempat yaitu **Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman**. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 19**  
**Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	1	5	2
2	Setuju	4	4	16	9
3	Kurang Setuju	3	11	33	25
4	Tidak Setuju	2	24	48	55
5	Sangat Tidak Setuju	1	4	4	9
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	106	100
	<b>Rata-rata</b>			0,48	48

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman yaitu sebanyak 1 responden atau 2% yang menyatakan sangat setuju, 4 responden

atau 9% yang menyatakan setuju, 11 responden atau 25% yang menyatakan kurang setuju, 24 responden atau 55% yang menyatakan tidak setuju dan 4 responden atau 9% yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman masuk kedalam kriteria kurang setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,48 dan rata-rata persen 48%

5 Pernyataan kelima yaitu Pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien yang lain. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 20**  
**Pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien yang lain**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	0	0	0
2	Setuju	4	3	12	7
3	Kurang Setuju	3	11	33	25
4	Tidak Setuju	2	23	46	52
5	Sangat Tidak Setuju	1	7	7	16
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	98	100
	<b>Rata-rata</b>			0,45	45

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien yang lain, yaitu sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat setuju, 3 responden atau 7% yang menyatakan setuju, 11 responden atau 25% yang menyatakan kurang setuju, 23 responden atau 52% yang menyatakan tidak setuju dan 7 responden atau 16% yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien yang lain masuk kedalam kriteria kurang setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,45 dan rata-rata persen 45%

- 6 Berdasarkan analisis dari 5 pernyataan tentang dimensi Daya Jaminan/ assurance maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 21.

**Tabel 21**  
**Jaminan/ assurance**

No	Pernyataan	Nilai
<b>C.</b>	<b>Jaminan/ assurance (X<sub>3</sub>)</b>	
11	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan	0,50
12	Tenaga media menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	0,42
13	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	0,55
14	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien	0,48

	merasa aman	
15	Pelayanan tidak membeda-bedakan antara pasien BPJS dan pasien yg lain	0,45
<b>Total</b>		2.16
<b>Persentase Rata-rata</b>		48%

**Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019**

Berdasarkan pada tabel 21 diperoleh data bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Jaminan/ assurance Rumah Sakit Umum Andi Makksasu sebesar 48 %. Hal ini dilihat dari beberapa pernyataan dalam bentuk kuesiner yang diberikan kepada responden yang berjumlah 44 maka jawaban yang diberikan sangat bervariasi dilihat dari table diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan responden terhadap pelayanan Jaminan/ assurance berada dalam kategori kurang setuju.

4.2.5 Selanjutnya jawaban responden terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti langsung tangibles  $X_4$

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan, berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan

kepuasan. Adapun deskripsi tanggapan responden mengenai bukti fisik/bukti langsung dapat dilihat pada tabel berikut :

Berikut ini dalam menguji dimensi bukti langsung ada lima pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.

1. Pernyataan pertama yaitu prosedur pelayanan pasien dilakukan dengan ramah.

Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 22  
Prosedur Pelayanan Pasien Dilakukan Dengan Ramah

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	1	5	2
2	Setuju	4	1	4	2
3	Kurang Setuju	3	20	60	45
4	Tidak Setuju	2	13	26	30
5	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	20
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	104	100
	<b>Rata-rata</b>			0,47	47

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Prosedur pelayanan pasien dilakukan dengan ramah. yaitu sebanyak 1 responden atau 2% yang menyatakan sangat setuju, 1 responden atau 2% yang

menyatakan setuju, 20 responden atau 45% yang menyatakan kurang setuju, 13 responden atau 30% yang menyatakan tidak setuju dan 9 responden atau 20 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Dokter seagara tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien masuk kedalam kriteria kurang setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,47 dan rata-rata persen 47% .

2. Pernyataan kedua yaitu Ruang penerimaan pasien bersih. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 23**  
**Ruang penerimaan pasien bersih**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	0	0	0
2	Setuju	4	6	24	14
3	Kurang Setuju	3	10	30	23
4	Tidak Setuju	2	23	46	52
5	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	11
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	105	100
	<b>Rata-rata</b>			0,48	48

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Ruang penerimaan pasien bersih yaitu sebanyak 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat setuju, 6 responden atau 14% yang menyatakan setuju, 10 responden atau 23% yang menyatakan kurang setuju, 23 responden atau 52% yang menyatakan tidak setuju dan 5 responden atau 11 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap tenaga medis menerima dan melayani dengan baik masuk kedalam kriteria kurang setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,48 dan rata-rata persen 48%

3. Pernyataan ketiga yaitu Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 24  
Ruang tunggu pasien bersih dan tersedi kursi

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	2	10	5
2	Setuju	4	11	44	25
3	Kurang Setuju	3	17	51	39
4	Tidak Setuju	2	13	26	30
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
N	<b>Jumla h</b>		<b>44</b>	132	100
	<b>Rata-rata</b>			0,60	60

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan yaitu sebanyak



2 responden atau 5% yang menyatakan sangat setuju, 11 responden atau 25% yang menyatakan setuju, 17 responden atau 39% yang menyatakan kurang setuju, 13 responden atau 30% yang menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 2 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi masuk kedalam kriteria setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,60 dan rata-rata persen 60%.

4. Pernyataan keempat yaitu Kondisi lingkungan sekitar bersih. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 25**  
**Kondisi Lingkungan Sekitar Bersih**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	0	0	0
2	Setuju	4	5	20	11
3	Kurang Setuju	3	19	57	43
4	Tidak Setuju	2	15	30	34
5	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	11
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	112	100
	<b>Rata-rata</b>			0,51	51

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap kondisi lingkungan sekitar bersih yaitu sebanyak 0 responden atau 0% yang

menyatakan sangat setuju, 5 responden atau 11% yang menyatakan setuju, 19 responden atau 43% yang menyatakan kurang setuju, 15 responden atau 34% yang menyatakan tidak setuju dan 5 responden atau 11 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kondisi lingkungan sekitar bersih masuk kedalam kriteria kurang setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,51 dan rata-rata persen 51%

5. Pernyataan kelima yaitu Memiliki peralatan yang lengkap. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 26**  
**Memiliki peralatan yang lengkap.**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	1	5	2
2	Setuju	4	6	24	14
3	Kurang Setuju	3	11	33	25
4	Tidak Setuju	2	17	34	39
5	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	20
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	105	100
	<b>Rata-rata</b>			0,48	48

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap memiliki peralatan yang lengkap, yaitu sebanyak 1 responden atau 2% yang

menyatakan sangat setuju, 6 responden atau 14% yang menyatakan setuju, 11 responden atau 25% yang menyatakan kurang setuju, 17 responden atau 39% yang menyatakan tidak setuju dan 9 responden atau 20 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap memiliki peralatan yang lengkap masuk kedalam kriteria kurang setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,48 dan rata-rata persen 48%

Berdasarkan analisis dari 5 pernyataan tentang dimensi Daya Jaminan/ assurance maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 24.

**Tabel 27**  
**Bukti Langsung/ tangibles**

No	Pernyataan	Nilai
<b>D.</b>	<b>Bukti Langsung/ tangibles (X<sub>4</sub>)</b>	
11	Prosedur pelayanan pasien dilakukan dengan ramah	0,47
12	Ruang penerimaan pasien bersih	0,48
13	Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi	0,60
14	Kondisi lingkungan sekitar bersih	0,51
15	Memiliki peralatan yang lengkap	0,48
<b>Total</b>		2.54
<b>Persentase Rata-rata</b>		0.51%

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Berdasarkan pada tabel 27 diperoleh data bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Bukti Langsung/ tangibles Rumah Sakit Umum Andi Makksau

sebesar 0,51 % . Hal ini dilihat dari beberapa pernyataan dalam bentuk kuesiner yang diberikan kepada responden yang berjumlah 44 maka jawaban yang diberikan sangat bervariasi dilihat dari table diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan responden terhadap pelayanan bukti langsung tangibles berada dalam kategori kurang setuju.

#### 4.2.6 Kualitas Pelayanan Dimensi Empati/empathy $X_5$

Empati *emphaty* 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. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Berikut ini Dalam menguji dimensi daya empati terdapat lima pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.

1. Pernyataan pertama yaitu Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 28**  
**Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	14	70	32
2	Setuju	4	19	76	43
3	Kurang Setuju	3	11	33	25
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	179	100
	<b>Rata-rata</b>			0,81	81

**Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019**

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien yaitu sebanyak 14 responden atau 32% yang menyatakan sangat setuju, 19 responden atau 43% yang menyatakan setuju, 11 responden atau 25% yang menyatakan kurang setuju, 0 responden atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien masuk kedalam kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,81 dan rata-rata persen 81% .

2. Pernyataan kedua yaitu Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 29**  
**Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	9	45	20
2	Setuju	4	23	92	52
3	Kurang Setuju	3	10	30	23
4	Tidak Setuju	2	2	4	5
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	171	100
	<b>Rata-rata</b>			0,78	78

**Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019**

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien yaitu sebanyak 9 responden atau 20 % yang menyatakan sangat setuju, 23 responden atau 52% yang menyatakan setuju, 10 responden atau 23% yang menyatakan kurang setuju, 2 responden atau 5% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien masuk kedalam kriteria setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,78 dan rata-rata persen 78% .

3. Pernyataan ketiga yaitu Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti

mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 30**  
**Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien.**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25
2	Setuju	4	17	68	39
3	Kurang Setuju	3	13	39	30
4	Tidak Setuju	2	3	6	7
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	168	100
	<b>Rata-rata</b>			0,76	76

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien yaitu sebanyak 11 responden atau 25% yang menyatakan sangat setuju, 17 responden atau 39% yang menyatakan setuju, 13 responden atau 30% yang menyatakan kurang setuju, 3 responden atau 7% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien

masuk kedalam kriteria setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,76 dan rata-rata persen 76%

4. Pernyataan keempat yaitu Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 31**  
**Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	13	65	30
2	Setuju	4	18	72	41
3	Kurang Setuju	3	12	36	27
4	Tidak Setuju	2	1	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	175	100
	<b>Rata-rata</b>			0,80	80

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien yaitu sebanyak 13 responden atau 30% yang menyatakan sangat setuju, 18 responden atau 41% yang menyatakan setuju, 12 responden atau 27% yang menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 2% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 %



yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien masuk kedalam kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,80 dan rata-rata persen 80%

5. Pernyataan kelima yaitu Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 32**  
**Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien..**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	11	55	25
2	Setuju	4	23	92	52
3	Kurang Setuju	3	9	27	20
4	Tidak Setuju	2	1	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>176</b>	<b>100</b>
	<b>Rata-rata</b>			<b>0,80</b>	<b>80</b>

**Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019**

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien, yaitu sebanyak 11 responden atau 25% yang menyatakan sangat setuju, 23

responden atau 52% yang menyatakan setuju, 9 responden atau 20% yang menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 2% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 2 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien. masuk kedalam kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,80 dan rata-rata persen 80%

Berdasarkan analisis dari 5 pernyataan tentang dimensi Daya Jaminan/ assurance maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 30.

**Tabel 33**  
**Empati/ empathy**

No	Pernyataan	Nilai
<b>E.</b>	<b>Empati/ empathy (X<sub>5</sub>)</b>	
21	Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien	0.81
22	Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien	0.78
33	Dokter memberikan perhatian terhadap semua pasien	0.76
24	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	0.80
25	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	0.80
<b>Total</b>		3,95
<b>Persentase Rata-rata</b>		0.79%

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Berdasarkan pada tabel 33 diperoleh data bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Empati/ empathy Rumah Sakit Umum Andi Makksasu sebesar 79

%. Hal ini dilihat dari beberapa pernyataan dalam bentuk kuesiner yang diberikan kepada responden yang berjumlah 44 maka jawaban yang diberikan sangat bervariasi dilihat dari table diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan responden terhadap pelayanan bukti langsung tangibles berada dalam kategori setuju.

#### 4.2.7 Kualitas Pelayanan Dimensi Kepuasan

Kepuasan berhubungan dengan sikap pendekatan, kualitas perawatan, prosedur admin. Dalam menguji dimensi kepuasan terdapat lima pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.

1. Pernyataan pertama yaitu Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, wc dan air. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

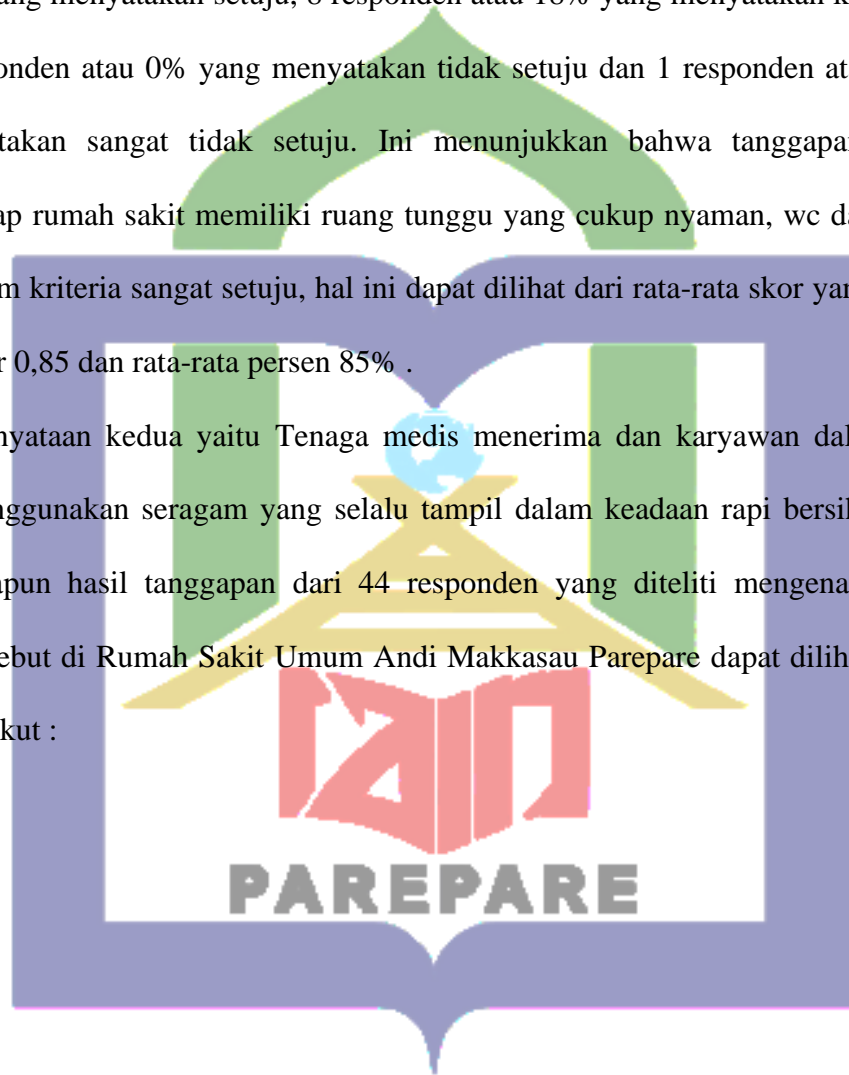
**Tabel 34**  
**Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, wc dan air**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	23	115	52
2	Setuju	4	12	48	27
3	Kurang Setuju	3	8	24	18
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	188	100
	<b>Rata-rata</b>			0,85	85

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, wc dan air yaitu sebanyak 23 responden atau 52% yang menyatakan sangat setuju, 12 responden atau 27% yang menyatakan setuju, 8 responden atau 18% yang menyatakan kurang setuju, 0 responden atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 1 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, wc dan air masuk kedalam kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,85 dan rata-rata persen 85% .

2. Pernyataan kedua yaitu Tenaga medis menerima dan karyawan dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :



**Tabel 35**  
**Tenaga medis menerima dan karyawan dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan.**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	23	115	52
2	Setuju	4	16	64	36
3	Kurang Setuju	3	4	12	9
4	Tidak Setuju	2	1	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	193	100
	<b>Rata-rata</b>			0,88	88

**Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019**

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap tenaga medis menerima dan karyawan dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan. yaitu sebanyak 23 responden atau 52 % yang menyatakan sangat setuju, 16 responden atau 36% yang menyatakan setuju, 4 responden atau 9% yang menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 2% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap tenaga medis menerima dan karyawan dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan. masuk kedalam

kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,88 dan rata-rata persen 88% .

3. Pernyataan ketiga yaitu Kemudahan prosedur pelayanan. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 36**  
**Kemudahan prosedur pelayanan**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	24	120	55
2	Setuju	4	13	52	30
3	Kurang Setuju	3	6	18	14
4	Tidak Setuju	2	1	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	192	100
	<b>Rata-rata</b>			0,87	87

**Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019**

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan yang telah dilakukan yaitu sebanyak 24 responden atau 55% yang menyatakan sangat setuju, 13 responden atau 30% yang menyatakan setuju, 6 responden atau 14% yang menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 2% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dokter kemudahan prosedur pelayanan masuk kedalam kriteria sangat

setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,87 dan rata-rata persen 87%

4. Pernyataan keempat yaitu Perawat memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 37**  
**Perawat memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat.**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	24	120	55
2	Setuju	4	25	60	34
3	Kurang Setuju	3	5	15	11
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	195	100
	<b>Rata-rata</b>			0,89	89

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap perawat memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat yaitu sebanyak 24 responden atau 55% yang menyatakan sangat setuju, 15 responden atau 34% yang menyatakan setuju, 5 responden atau 11% yang menyatakan kurang setuju, 0 responden atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden

terhadap perawat memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat masuk kedalam kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,89 dan rata-rata persen 89%

5. Pernyataan kelima yaitu Kebersihan ruang tunggu dan ruang poli. Adapun hasil tanggapan dari 44 responden yang diteliti mengenai pernyataan tersebut di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 38**  
**Kebersihan ruang tunggu dan ruang poli.**

No.	Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai	(%)
1	Sangat Setuju	5	24	120	55
2	Setuju	4	14	56	32
3	Kurang Setuju	3	4	12	9
4	Tidak Setuju	2	2	4	5
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
N	<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	192	100
	<b>Rata-rata</b>			0,87	87

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, 2019

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap kebersihan ruang tunggu dan ruang poli, yaitu sebanyak 24 responden atau 55% yang menyatakan sangat setuju, 14 responden atau 32% yang menyatakan setuju, 4 responden atau 9% yang menyatakan kurang setuju, 2 responden atau 5% yang menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0 % yang menyatakan sangat



tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kebersihan ruang tunggu dan ruang poli masuk kedalam kriteria sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang dihasilkan sebesar 0,87 dan rata-rata persen 87%

Berdasarkan analisis dari 5 pernyataan tentang dimensi kepuasan maka kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 36.

**Tabel 39**  
**KEPUASAN**

NO	Pernyataan	Nilai
<b>E.</b>	<b>KEPUASAN (Y)</b>	
1	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, wc dan air	0.85
2	Tenaga medis dan karyawan dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan	0.88
3	Kemudahan prosedur pelayanan	0.87
4	Perawat memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat	0.89
5	Kebersihan ruang tunggu dan ruang poli	0.87
	<b>Total</b>	4.36
	<b>Persentase Rata-rata</b>	0.87

Sumber : Data Rumah Sakit Umum Andi Makksasu Kota Parepare, 2019

Berdasarkan pada tabel 39 diperoleh data bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Kepuasan Rumah Sakit Umum Andi Makksasu sebesar 87 % dan dan berada dalam kategori **Sangat setuju**.

### 4.3 Pengujian Instrumen Penelitian

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total dari masing-masing atribut. Uji validitas digunakan untuk melihat ketetapan dan kecermatan dari sebuah instrument penelitian dalam fungsi ukurnya mengukur item-item pernyataan yang digunakan dalam bentuk pernyataan yang memilih korelasi positif tinggi dapat dianggap memiliki validitas yang tinggi pula.

*Corrected item total correlation* merupakan korelasi antar skor total item, sehingga interpretasinya dengan mengkonsultasikan nilai kritis r-tabel, jika r hitung > nilai kritis r-tabel *product moment* maka instrument dinyatakan valid atau dapat dikatakan bahwa item pernyataan dari cerminan setiap variabel dalam penelitian ini keberadaannya pada instrument penelitian dinyatakan valid (sah).

Adapun hasil uji validitas dari setiap item pernyataan variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 39**  
**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
Keandalan	44	19,95	1,867
Dayatanggap X2	44	19,57	2,256
Jaminan	44	11,89	1,351
Tanglibles	44	12,66	2,112
Empati	44	19,75	1,672
Kepuasan	44	21,91	1,789
Total	44	105,73	8,159

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Pada table *descriptive statistics* di atas, dapat dianalisis bahwa yang menjadi sampel adalah 44 orang. Rata-rata jawaban skor pernyataan X1 sebesar 19,95 ; pernyataan X2 sebesar 19,57; pernyataan X3 sebesar 11,89; pernyataan X4 sebesar 12,66 ;pernyataan X5sebesar 19,75 ; dan pernyataan Y sebesar 21,91.

Tabel 40

Correlations								
		keandalan (X1)	dayatanggap (X2)	jaminan (X3)	tanglibles (X4)	empati (X5)	kepuasan (y)	total
keandalan (X1)	Pearson Correlation	1	,713**	,311*	,214	,540**	,792**	,817**
	Sig. (2-tailed)		,000	,040	,163	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
dayatanggap (X2)	Pearson Correlation	,713**	1	,251	,378*	,637**	,831**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000		,101	,011	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
jaminan (X3)	Pearson Correlation	,311*	,251	1	,386**	,152	,265	,495**
	Sig. (2-tailed)	,040	,101		,010	,325	,082	,001
	N	44	44	44	44	44	44	44
tanglibles (X4)	Pearson Correlation	,214	,378*	,386**	1	,153	,201	,552**
	Sig. (2-tailed)	,163	,011	,010		,321	,191	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
empati (5)	Pearson Correlation	,540**	,637**	,152	,153	1	,731**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,325	,321		,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
kepuasan (y)	Pearson Correlation	,792**	,831**	,265	,201	,731**	1	,876**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,082	,191	,000		,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
Total	Pearson Correlation	,817**	,892**	,495**	,552**	,729**	,876**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44	44	44

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

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

Sumber : Data diolah dengan SPSS

**Tabel 41**

Variabel	r hitung	r table	Keterangan
<b>Keandalan / reliability (X<sub>1</sub>)</b>			
X <sub>1</sub>	0,817	0,297	Valid
<b>Daya Tanggap/ responsiveness (X<sub>2</sub>)</b>			
X <sub>2</sub>	0,892	0,297	Valid
<b>Jaminan/ assurance (X<sub>3</sub>)</b>			
X <sub>3</sub>	0,495	0,297	Valid
<b>Bukti Langsung/ tangibles (X<sub>4</sub>)</b>			
X <sub>4</sub>	0,552	0,297	Valid
<b>Empati/ empathy (X<sub>5</sub>)</b>			
X <sub>5</sub>	0,729	0,297	Valid
<b>KEPUASAN PASIEN (Y)</b>			
Y	0,876	0,297	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{valid}$

Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid}$

- 4.3.1.1 Hasil uji validitas dari kelima butir pernyataan variabel Keandalan / *reliability* diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r$  hitung (0,817) >  $r$  tabel (0,297). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Keandalan / *reliability* yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).
- 4.3.1.2 Hasil uji validitas dari kelima butir pernyataan variabel Daya Tanggap/ *responsiveness* diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r$  hitung (0,892) >  $r$  tabel (0,297). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Daya Tanggap /*responsiveness* yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).
- 4.3.1.3 Hasil uji validitas dari kelima butir pernyataan variabel Jaminan/ *assurance* diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r$  hitung (0,495) >  $r$  tabel (0,297). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Jaminan/ *assurance* yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).
- 4.3.1.4 Hasil uji validitas dari kelima butir pernyataan variabel Bukti Langsung/ *tangibles* diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r$  hitung (0,552) >  $r$  tabel (0,297). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Bukti Langsung/ *tangibles* yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).
- 4.3.1.5 Hasil uji validitas dari kelima butir pernyataan variabel Empati/ *empathy* diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r$  hitung (0,729) >  $r$  tabel (0,297). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Empati/ *empathy* yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

4.3.1.6 Hasil uji validitas dari kelima butir pernyataan variabel Kepuasan Pasien diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r$  hitung (0,876) >  $r$  tabel (0,297). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kepuasan Pasien yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

#### 4.3.2 Uji Realibilitas

Instrument dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau handal apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama sehingga menghasilkan data yang sama.

Adapun hasil uji reliabilitas dari setiap item pernyataan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 42**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	6

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dasar pengambilan keputusan dalam uji realibilitas adalah:

Jika  $\alpha > r_{\text{tabel}}$  = konsisten

Jika  $\alpha < r_{\text{tabel}}$  = tidak konsisten

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas dari setiap item instrumen terhadap semua variabel diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* ( $r$  hitung) 0,824 > nilai  $r_{\text{tabel}} = 0,297$  pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ , maka instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang

tinggi. Jadi, uji instrumen data pada semua variabel sudah valid dan *reliable* untuk seluruh butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data.

#### 4.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah korelasi antara variabel bebas. Pengujian ini merupakan salah satu bagian dari asumsi klasik dalam melakukan analisis regresi berganda. Model yang baik adalah model yang tidak terdapat korelasi antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF) sebagai berikut :

Melihat nilai *Tolerance* : jika nilai *Tolerance*  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) : jika nilai VIF  $< 10,0$ , maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 43**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	keandalan (X1)	,451	2,219
	dayatanggap (X2)	,353	2,831
	jaminan (X3)	,791	1,264
	tanglibles (X4)	,739	1,353
	empati (5)	,573	1,747

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Tolerance* untuk nilai variabel keandalan yaitu 0,451, untuk nilai variabel Daya tanggap yaitu 0,353, untuk nilai variabel Jaminan yaitu 0,791, untuk nilai Variabel Tanglibles yaitu 0,739 dan untuk nilai variabel Emapti yaitu 0,573, semua nilai *tolerance* dari uji multikolineritas variabel independen (keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Tanglibles dan Emapti) menunjukkan  $> 0,10$ , atau dengan kata lain nilai *tolerance* dari variabel independen lebih besar dari 0,10.

Kemudian nilai VIF untuk variabel keandalan sebesar 2,219, untuk variabel Daya tanggap sebesar 2,831, untuk variabel Jaminan sebesar 1,264, untuk variabel Tanglibles sebesar 1,353 dan untuk variabel Empati sebesar 1,747, ini menunjukkan semua variabel independen ( keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Tanglibles dan Emapti ) memiliki  $VIF < 0.10$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak



terjadi adanya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas antara variabel independen dan model.

#### 4.5 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil asumsi klasik yang meliputi uji multikolinearitas menunjukkan bahwa regresi berganda yang distimasi telah memenuhi syarat asumsi-asumsi klasik sehingga diharapkan hasilnya akan baik dalam menganalisis pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Pengujian terhadap agresi yang diperoleh dilakukan pengujian secara simultan dengan menggunakan uji-F dan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji - T, untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut .

Pada analisa data diperlukan suatu persamaan garis bedasarkan suatu rumus matematika yang menunjukkan hubungan antara variabel independen atau yang mempengaruhi dengan variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5$  dan variabel yang dipengaruhi disebut variabel Y.

Untuk mengetahui pengaruh-pengaruh antara variable-variabel tersebut dalam penelitian ini digunakan alat regsi. Regresi menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang satu dengan variabel yang lain dimana variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lain. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Teknik ini digunakan untuk pengujian terhadap ada tidaknya pengaruh atau hubunga antara variabel dalam penelitian ini.

Adapun persamaan Regresi Linear Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Dimana :

Y : Kepuasan Pasien (Variabel yang dependen atau nilai yang diprediksikan)

X<sub>1</sub> : Keandalan / *reliability* (Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X<sub>2</sub> : Daya Tanggap/ *responsiveness* (Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X<sub>3</sub> : Jaminan/ *assuranc* (Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X<sub>4</sub> : Bukti Langsung/ *tangibles* (Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X<sub>5</sub> : Empati/ *empathy* (Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

a : Konstanta (nilai yang tidak berubah)

#### 4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kepercayaan, kepuasan, persepsi nilai, komunikasi dan ikatan sosial terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pasien, digunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil olahan data yang dilakukan dengan program SPSS versi 24, maka didapatkan hasil regresi linear berganda sebagai berikut

Tabel 44

Model		Unstandardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	3,138	1,754	1,789	,082
	Keandalan X1	,320	,096	3,326	,002
	DayaTanggap X2	,351	,090	3,905	,000
	Jaminan X3	,061	,100	,607	,548
	BuktiLangsung X4	-,083	,066	-1,254	,218
	Empati X5	,296	,095	3,103	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien(Y)

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan hasil tersebut diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

$$Y = 3,138 + 0,320X_1 + 0,351X_2 + 0,061X_3 + 0,083X_4 + 0,296X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

a = 3,138

X<sub>1</sub> = 0,320

X<sub>2</sub> = 0,351

X<sub>3</sub> = 0,061

X<sub>4</sub> = 0,083

X<sub>5</sub> = 0,296

Dari persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut

#### 4.5.1.1 Nilai Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 3,138 artinya jika variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, dan Empati bernilai tetap maka kepuasan pasien bernilai positif.

#### 4.5.1.2 Keandalan ( $X_1$ )

Koefisien Regresi  $X_1$  ( $\beta_1$ ) sebesar 0,320 artinya jika variabel Keandalan, meningkat dengan asumsi Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, dan Empati nilainya tetap maka kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar 0,320.

#### 4.5.1.3 Daya Tanggap ( $X_2$ )

Koefisien Regresi  $X_2$  ( $\beta_2$ ) sebesar 0,351 artinya jika variabel Daya tanggap meningkat dengan asumsi Keandalan, Jaminan, Bukti Langsung, dan Empati nilainya tetap maka kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar 0,351.

#### 4.5.1.4 Jaminan ( $X_3$ )

Koefisien Regresi  $X_3$  ( $\beta_3$ ) sebesar 0,061 artinya jika variabel Jaminan meningkat dengan asumsi Keandalan, Daya tanggap, Bukti Langsung, dan Empati nilainya tetap maka kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar 0,061.

#### 4.5.1.5 Bukti Langsung ( $X_4$ )

Koefisien Regresi  $X_4$  ( $\beta_4$ ) sebesar 0,083 artinya jika variabel Bukti Langsung meningkat dengan asumsi Jaminan, Keandalan, Daya tanggap dan Empati nilainya tetap maka kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar 0,083.

#### 4.5.1.6 Empati ( $X_5$ )

Koefisien Regresi  $X_5$  ( $\beta_5$ ) sebesar 0,296 artinya jika variabel Empati meningkat dengan asumsi Keandalan, Daya tanggap, Jaminan Bukti Langsung dan Empati nilainya tetap maka kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar 0,296.

#### 4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji $T$ )

Uji  $T$  digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan variabel independen secara individu (parsial) mempengaruhi variabel dependen ini berarti menjelaskan Variabel Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Bukti Langsung dan Empati secara terpisah dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Pengujian variabel independen secara individu yang dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen, maksudnya yakni apakah model regresi variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$ ) secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

Dasar pengambilan keputusan :

Jika nilai sig  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$

Jika nilai sig  $> 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh variabel  $X$  terhadap Variabel  $Y$

$H_0$  = Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Bukti Langsung dan Empati tidak mempengaruhi Kepuasan Pasien.

$H_1$  = Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Bukti Langsung dan Empati mempengaruhi Kepuasan Pasien.

**Tabel 45**  
**Pengujian secara Parsial (Uji-T)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,138	1,754		1,789	,082
	Keandalan X1	,320	,096	,334	3,326	,002
	DayaTanggap X2	,351	,090	,443	3,905	,000
	Jaminan X3	,061	,100	,046	,607	,548
	BuktiLangsung X4	-,083	,066	-,098	-1,254	,218
	Empati X5	,296	,095	,276	3,103	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber table ialah menggunakan SPSS

Sesuai dengan hasil uji T berdasarkan tabel tersebut, maka dapat dianalisis sebagai berikut :

#### 4.5.2.1 Pembahasan uji T

##### 4.5.2.1.1 Pengaruh Variable Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel Keandalan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan Pasien (Y) sebesar  $0,002 > 0,05$  artinya bahwa variabel kualitas produk ( $X_1$ ) berpengaruh positif namun dan signifikan terhadap kepuasan Pasien (Y).

##### 4.5.2.1.2 Pengaruh Variabel Daya tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel Daya tanggap ( $X_2$ ) terhadap kepuasan Pasien (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

##### 4.5.2.1.3 Pengaruh Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel Jaminan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar  $0,548 < 0,05$  artinya bahwa variabel Jaminan ( $X_3$ ) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

#### 4.5.2.1.4 Pengaruh Variabel Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Pasien

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel Bukti Langsung ( $X_4$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar  $0,218 > 0,05$  artinya bahwa variabel harga ( $X_4$ ) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

#### 4.5.2.1.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel Empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar  $0,004 > 0,05$  artinya bahwa variabel Empati ( $X_5$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

### 4.5.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Serta untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Y) atau tidak.

**Tabel 46**  
**Pengujian secara Simultan (Uji-F).**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113,870	5	22,774	36,413	,000 <sup>b</sup>
	Residual	23,767	38	,625		
	Total	137,636	43			

a. Dependent Variable: Kepuasan Y

b. Predictors: (Constant), Empati X5, Jaminan X3, BuktiLangsung X4, Keandalan X1, DayaTanggap X2

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan output diatas, perhitungan uji statistik yang dilakukan maka diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 36,413 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena nilai  $sig. < 0,05$  maka Variabel Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Bukti Langsung dan Empati mempengaruhi kepuasan pasien secara bersama-sama sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan pasien.

Dengan demikian, keputusannya adalah menerima hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable Keandalan  $X_1$ , Daya tanggap  $X_2$ , Jaminan  $X_3$ , Bukti Langsung  $X_4$  dan Empati  $X_5$  terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare.

#### 4.5.4 Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel atau dengan kata lain berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel  $X$  (independen) dapat menjelaskan variabel dependen ( $Y$ ). Koefisien determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel independen dapat menjelaskan secara keseluruhan variasi variabel independen. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel independen.

Untuk lebih lengkapnya hasil uji *Adjusted R Square* ( $R^2_{adj}$ ) dapat dilihat pada tabel berikut :



Tabel 47

Hasil Pengujian *Adjusted R Square*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,910 <sup>a</sup>	,827	,805	,791
a. Predictors: (Constant), Empati X5, Jaminan X3, BuktiLangsung X4, Keandalan X1, DayaTanggap X2				

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan analisis diatas, diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,805 yang dapat diartikan bahwa 80,5 % kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Bukti Langsung dan Empati. Sedangkan sisanya 19,5 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### 4.5.5 Korelasi Ganda R

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat keeratn hubungan antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Nilai R berkisar antar 0 sampai 1, nilai yang mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin tinggi, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Pedoman untuk memberikan interprestasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut :

0,00 - 0,199 = sangat rendah / sangat tidak setuju

0,20 - 0,399 = rendah/tidak setuju

0,40 - 0,599 = sedang/kurang setuju

0,60 - 0,799 = kuat/setuju

0,80 - 1,000 = sangat kuat/sangat setuju

**Tabel 48**  
**Pengujian Korelasi Ganda R**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,910 <sup>a</sup>	,827	,805	,791
a. Predictors: (Constant), Empati X5, Jaminan X3, BuktiLangsung X4, Keandalan X1, DayaTanggap X2				

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji regresi angka R sebesar 0,910. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat/sangat setuju antara variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

#### 4.6 Pembahasan

Berdasarkan dari hasil analisis atau pengujian secara simultan yang telah dilakukan diperoleh nilai signifikansi adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai nilai F hitung  $36,413 > F$  table 2,43. Hal ini berarti variabel keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), bukti langsung ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ), secara simultan atau bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ).

Pada pengujian secara persial ( sendiri sendiri ) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel keandalan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) atau berpengaruh positif, dan variabel daya tanggap ( $X_2$ ), terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) berpengaruh positif, sedangkan variabel jaminan ( $X_3$ ), terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ),

tidak berpengaruh positif, dan variabel bukti langsung ( $X_4$ ) terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ), juga tidak berpengaruh positif, sedangkan variabel empati ( $X_5$ ), terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) berpengaruh positif. Adapun berikut pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit andi makkasau kota parepare yang meliputi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti langsung (tangibles), dan empati (empathy) yaitu.

#### 4.5.1 Pengaruh kualitas pelayanan keandalan, *reliability* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit andi makkasau parepare.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel keandalan ( $X_1$ ) sebesar 0,320 artinya adalah jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1% maka kepuasan pasien ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 32,0% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel keandalan menunjukkan semakin baik tingkat keandalan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penurunan variabel keandalan akan mempengaruhi kepuasan pasien. Variabel keandalan (reliability)  $X_1$  memiliki nilai thitung  $>$  ttabel yaitu  $3,326 > 1,680$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga variabel keandalan (reliability)  $X_1$  berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Secara parsial variabel keandalan (reliability)  $X_1$  berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu

0,002 < 0,05 artinya kualitas pelayanan variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah keandalan. Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, yakni ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sifat yang simpatik dan akurasi yang tinggi terhadap konsumen.

Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abidin dan Mutia Fadillah dimana variabel keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Variabel keandalan (reliability) X1 merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Variabel keandalan (reliability) X1 ini terdiri dari beberapa item pernyataan yaitu Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit), Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien, Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat, Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat. Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah pada tingkat baik dan memuaskan bagi pasien di rumah sakit

Umum Andi Makkasau Parepare yaitu dilihat dari hasil jawaban kuisisioner sangat setuju, setuju dan kurang setuju lebih besar dari jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pada penelitian ini secara parsial (individu) variabel keandalan (reliability) X1 telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Pengaruh yang signifikan ini menunjukkan bahwa secara parsial (individu) variabel keandalan (reliability) X1 mampu mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare, meskipun tanpa ditunjang dari ke empat variabel yang lain.

#### **4.5.2 Pengaruh kualitas pelayanan Daya tanggap, *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit andi makkasau parepare**

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel Ketanggapan *responsiveness* (X<sub>2</sub>) sebesar 0,351 artinya adalah jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1% maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 35,1% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel Daya tanggap *responsiveness* menunjukkan semakin baik tingkat Daya tanggap *responsiveness* maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penurunan variabel Daya tanggap *responsiveness* akan mempengaruhi kepuasan pasien. Variabel Daya tanggap (*responsiveness*) X<sub>2</sub> memiliki nilai thitung > ttabel yaitu  $3,905 > 1,680$  maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima sehingga variabel Daya tanggap (*responsiveness*) X<sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit

Umum Andi Makkasau Parepare. Secara parsial variabel Daya tanggap (*responsiveness*)  $X_2$  berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$  artinya kualitas pelayanan variabel Daya tanggap (*responsiveness*)  $X_2$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah Daya tanggap (*responsiveness*), suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abidin dan Mutia Fadillah dimana variabel Daya tanggap (*responsiveness*)  $X_2$  memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Variabel Daya tanggap (*responsiveness*)  $X_2$  suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Variabel Daya tanggap (*responsiveness*)  $X_2$  ini terdiri dari beberapa item pernyataan yaitu Dokter segera tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien, Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik, Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan,

Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien, Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur. Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah pada tingkat baik dan memuaskan bagi pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare yaitu dilihat dari hasil jawaban kuisisioner sangat setuju, setuju dan kurang setuju lebih besar dari jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pada penelitian ini secara parsial (individu) variabel Daya tanggap (*responsiveness*)  $X_2$  telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Pengaruh yang signifikan ini menunjukkan bahwa secara parsial (individu) variabel Daya tanggap (*responsiveness*)  $X_2$  mampu mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare, meskipun tanpa ditunjang dari ke empat variabel yang lain.

#### **4.5.3 Pengaruh kualitas pelayanan jaminan *assurance* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit andi makkasau parepare**

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel Jaminan/ *assurance* ( $X_3$ ) sebesar 0,061 artinya adalah jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1% maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 6,1% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif dan tidak signifikan. Nilai positif dari variabel Jaminan/ *assurance* ( $X_3$ ) menunjukkan semakin baik tingkat Jaminan/ *assurance* ( $X_3$ ) maka akan diikuti dengan makin baiknya peningkatan kepuasan pasien. Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan variabel Jaminan/ *assurance*  $X_3$  tidak mempengaruhi

tingkat kepuasan konsumen. Variabel Jaminan/ assurance ( $X_3$ ) memiliki nilai thitung  $< t_{tabel}$  yaitu  $0,607 < 1,662$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga variabel Jaminan/ assurance ( $X_3$ ) tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Secara parsial variabel Jaminan/ assurance ( $X_3$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Hal ini terbukti dari nilai signifikan  $0,548 > 0,05$ . Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah Jaminan/ assurance ( $X_3$ ). Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya pada pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).

Asumsi peneliti menyatakan bahwa dalam hal ini pasien tidak terlalu memperhatikan Jaminan/ assurance ( $X_3$ ) dalam hal kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas/pegawai di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Variabel Jaminan/ assurance ( $X_3$ ) ini terdiri dari beberapa item yaitu Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan, Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap,



Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien, Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, Pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien yg lain. Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah pada tingkat baik dan memuaskan bagi pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare yaitu dilihat dari hasil jawaban kuisioner sangat setuju, setuju dan ragu-ragu lebih besar dari jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Akan tetapi, secara parsial (individu) Jaminan/ assurance ( $X_3$ ), tanpa didukung oleh keempat variabel yang lain, maka variabel Jaminan/ assurance ( $X_3$ ) tidak dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Namun Hal tersebut sesuai dengan teori kepuasan konsumen yang di kemukakan oleh Richard L. Oliver, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian, seseorang konsumen merasa puas atau tidak puas sangat tergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan dan apakah konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau gap antara kinerja atau ekspektasi.

Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia. Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mutia dewi dan Mutia fadillah dimana Jaminan/

assurance tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kepuasan konsumen.

#### **4.5.4 Pengaruh kualitas pelayanan Bukti Langsung *tangibles* (X<sub>4</sub>) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit andi makkasau parepare**

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel Bukti Langsung *tangibles* (X<sub>4</sub>) sebesar -0,083 artinya adalah jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1% maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 8,3% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif dan tidak signifikan. Nilai positif dari variabel Bukti Langsung *tangibles* (X<sub>4</sub>) menunjukkan semakin baik tingkat Jaminan/ assurance (X<sub>3</sub>) maka akan diikuti dengan makin baiknya peningkatan kepuasan pasien. Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan Bukti Langsung *tangibles* (X<sub>4</sub>) tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Variabel Bukti Langsung *tangibles* (X<sub>4</sub>) memiliki nilai thitung < ttabel yaitu  $-1,254 < 1,662$  maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak sehingga variabel Bukti Langsung *tangibles* (X<sub>4</sub>) tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Secara parsial variabel Jaminan/ assurance (X<sub>3</sub>) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare.

Hal ini terbukti dari nilai signifikan  $0,218 > 0,05$ . Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu mengenai dimensi kualitas pelayanan yang

mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah Bukti Langsung *tangibles* ( $X_4$ ). Kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik contoh gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya.

Asumsi peneliti menyatakan bahwa dalam hal ini pasien tidak terlalu memperhatikan Bukti Langsung *tangibles* ( $X_4$ ) dalam hal kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas/pegawai di rumah sakit Umum Andi Makkasu Parepare. Variabel Bukti Langsung *tangibles* ( $X_4$ ) ini terdiri dari beberapa item yaitu Prosedur pelayanan pasien dilakukan dengan ramah, Ruang penerimaan pasien bersih, Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi, Kondisi lingkungan sekitar bersih, Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah pada tingkat baik dan memuaskan bagi pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare yaitu dilihat dari hasil jawaban kuisioner sangat setuju, setuju dan ragu-ragu lebih besar dari jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Akan tetapi, secara parsial (individu) Bukti Langsung *tangibles* ( $X_4$ ), tanpa didukung oleh keempat variabel yang lain, maka variabel Bukti Langsung *tangibles* ( $X_4$ ) tidak dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Namun Hal tersebut sesuai dengan teori kepuasan konsumen yang di kemukakan oleh Richard L.

Oliver, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian, seseorang konsumen merasa puas atau tidak puas sangat tergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan dan apakah konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau gap antara kinerja atau ekspektasi. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia. Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mutia dewi dimana tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kepuasan konsumen.

#### **4.5.5 Pengaruh kualitas pelayanan Empaty *empathy* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit andi makkasau parepare**

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel Empaty *empathy* ( $X_5$ ) sebesar 0,296 artinya adalah jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1% maka kepuasan pasien ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 29,6% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel Empaty *empathy* ( $X_5$ ) menunjukkan semakin baik tingkat Empaty *empathy* ( $X_5$ ) maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penurunan variabel Empaty *empathy* ( $X_5$ ) akan mempengaruhi kepuasan pasien. Variabel

Empaty *empathy* ( $X_5$ ) memiliki nilai thitung  $>$  ttabel yaitu  $3,103 > 1,680$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga variabel Empaty *empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Secara parsial variabel Empaty *empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0,004 < 0,05$  artinya kualitas pelayanan variabel Empaty *empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah Empaty *empathy*, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun rumah sakit diharapkan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abidin dimana variabel Empaty *empathy* ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Variabel Empaty *empathy* ( $X_5$ ) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun rumah sakit diharapkan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien Variabel

Empaty *empathy* ( $X_5$ ) ini terdiri dari beberapa item pernyataan yaitu Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien, Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien, Dokter memberikan perhatian terhadap semua pasien, Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien dan Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah pada tingkat baik dan memuaskan bagi pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare yaitu dilihat dari hasil jawaban kuisisioner sangat setuju, setuju dan kurang setuju lebih besar dari jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pada penelitian ini secara parsial (individu) variabel Empaty *empathy* ( $X_5$ ) telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare. Pengaruh yang signifikan ini menunjukkan bahwa secara parsial (individu) variabel Empaty *empathy* ( $X_5$ ) mampu mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare, meskipun tanpa ditunjang dari ke empat variabel yang lain.

#### **4.5.6 Pengaruh Variabel Daya Tanggap, *responsiveness* yang Dominan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit andi makkasau Parepare**

Hasil pengujian dalam analisis regresi linear berganda diperoleh hasil pengujian dengan persamaan  $Y = 3,138 + 0,320 X_1 + 0,351 X_2 + 0,061 X_3 + 0,083 X_4 + 0,396 X_5$  yang menunjukkan bahwa yang mendominasi atau paling besar pengaruhnya secara simultan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum andi

makkasau adalah variabel Daya Tanggap, *responsiveness* (  $X_2$  ) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,351.

Berdasarkan dari hasil pembahasan diatas mengenai kualitas pelayanan rumah sakit umum andi makkasau di parepare yang meliputi keandalan *reliability*, daya tanggap, *responsiveness*, jaminan *assurance*, bukti langsung *tangibles*, empaty *empathy* serta untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum andi makkasau.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kepuasan pasien dirumah sakit umum andi makkasau dipengaruhi oleh variabel *reliability*, daya tanggap, *responsiveness*, jaminan *assurance*, bukti langsung *tangibles*, empaty *empathy*. Pelayanan tersebut dapat menjadi factor penentu keberhasilan dalam meningkatkan kepercayaan pasien dirumah sakit umum andi makkasau parepare.

#### 4.6 Tinjauan Analisis Ekonomi islam

Dari hasil Adjusted  $R^2$  menunjukkan bahwa sebesar 0,805 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y (kepuasan pasien) adalah 80,5% ditentukan oleh variabel independen keandalan  $X_1$ , Daya tanggap  $X_2$ , jaminan  $X_3$ , Bukti Langsung  $X_4$  dan Empati  $X_5$ Selebihnya sebesar 19,5% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam model regresi ini. Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare tidak hanya bertujuan untuk membuat pasien atau pengunjung puas terhadap pelayanan rumah sakit tersebut teteapi sudah seharusnya berdasarkan pada prinsip-prinsip islam yaitu berdasarkan Al-qur'an dan Al-hadist. Sehingga perlu adanya nilai-nilai secara

tauhid , dimana allah merupakan pemilik sejati seluruh segala sesuatu yang ada dalam alam semesta ini. Ekonomi islam merupakan ilmu yang luas mengatur segala bentuk usaha, tidak terkecuali dalam hal melayani pengunjung. Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yakni bersifat professional, amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

#### **4.6.1 Prinsip Kejujuran**

Prinsip kejujuran di sini ialah suatu sifat dan sikap yang setia, tulus hati, dan jujur dalam melaksanakan sesuatu yang dipercayakan kepadanya, baik berupa harta benda, rahasia maupun tugas kewajiban. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, maka rumah sakit harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan, sifat amanah, dan bersifat adil. Dalam berdagang dikenal dengan istilah menjual dengan amanah' artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebihlelebihkannya. Dari penjelasan tersebut maka rumah sakit memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien, dengan menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang ditawarkan paada pasien.



Allah berfirman dalam Q.S al anfal 27:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Terjemahannya:

Hai orang-orang beriman, janganlah kamu, mengkhianati Allah dan rasul Muhammad dan juga janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.

Maksud dari ayat tersebut jika kita diberikan amanat yang dipercayakan kepada kita maka sampaikanlah dengan benar. Dirumah sakit umum andi makkasau parepare sendiri pelayanan yang diberikan pegawai terhadap pasien rumah sakit umum andi makkasau sudah tepat, dan pelayanan yg diberikan sesuai dengan keinginan pasien.

#### 4.6.2 Keadilan

Adil memiliki makna meletakkan sesuatu pada tempatnya menempatkan secara propesional perlakuan setara atau seimbang. Dalam alqur”an kata-kata adil sering di kontradiktif dengan makna dzulm (dzalim) dan itsm (dosa) adapun makna keadilan disisi lain sering diartikan sebagai sikap yang selalu menggunakan ukuran sama, bukan ukuran ganda.

Allah berfirman dalam Q.S. al maidah/5:8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۗ

اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahannya:

Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah

sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Maksud dari ayat tersebut adalah bersikap adillah dalam konteks hubungan antara manusia dengan diri sendiri, dengan orang lain ( masyarakat) dan dengan lingkungan. Rumah sakit umum Andi Makkasau Parepare dalam menjalankan tugas kewajibannya sebagai badan pelayanan jasa memperlakukan semua pasien dengan perlakuan yang sama, tidak membedakan pasien satu dengan pasien yang lain, dari hal yang kecil seperti prinsip keadilan sudah diterapkan pada rumah sakit umum Andi Makkasau Parepare.

#### 4.6.3 Bersikap Profesional

Bersikap Profesional Petugas rumah sakit umum Andi Makkasau Parepare dalam memberikan pelayanan kepada pasien memiliki semangat yang tinggi dalam setiap tugasnya serta bertanggung jawab terhadap apa yang telah dilakukannya pekerjaan tersebut. Selain memerintahkan bekerja, Islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun haruslah bersifat profesional.

Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Bayyinah ayat 7:

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

Terjemahannya

Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk.”

Dalam hadist juga dijelaskan untuk berlaku profesional yang artinya: “Sesungguhnya Allah mencintai seseorang hamba yang apabila berkerja, ia menyempurnakan pekerjaannya.” (HR. Tabrani) Selain memerintahkan bekerja, Islam juga menuntun setiap muslim agar dalam berkerja dibidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal: Kafa`ah, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan, Himmatul-,amal, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi, Amanah, yaitu bertanggung jawab dan percaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban. Dalam memberikan pelayanannya perusahaan harus mencakup terhadap ketiga ciri tersebut supaya konsumen (pasien) dapat merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.

#### **4.6.3 Bersikap Amanah**

Besikap Amanah Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, petugas Rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare memiliki sifat yang amanah dan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien. Sifat amanah mutlak harus dimiliki seseorang pembisnis atau pegawai muslim. Sikap amanah dapat diperkuat jika dia selalu meningkatkan pemahaman Islamnya dan istiqomah dalam menjalankan syariat Islam, sikap amanah juga dapat dibangun dengan jalan saling menasehati dalam kebajikan serta mencegah berbagai penyimpangan yang terjadi serta sikap amanah juga akan dapat memberikan dampak positif bagi diri pelaku, perusahaan, masyarakat, bahkan Negara. Sebaliknya sikap tidak amanah (khianat) tentu juga akan berdampak buruk.

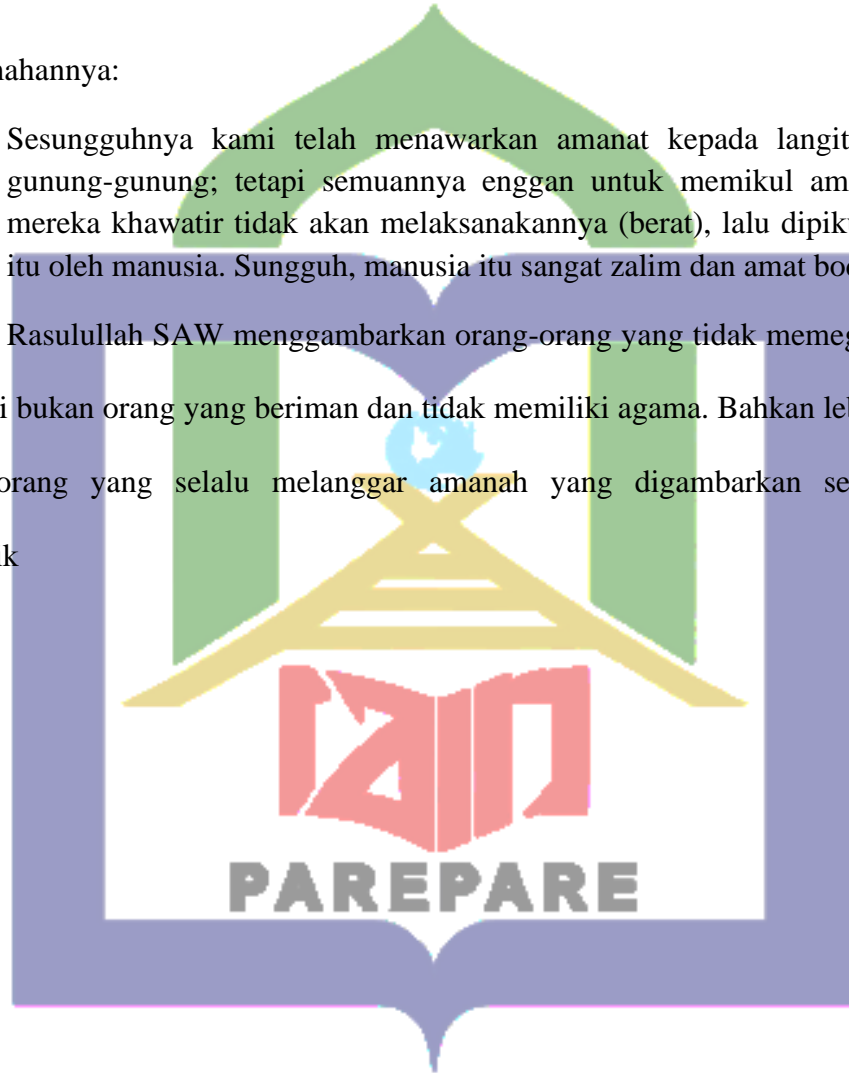
Dalam Al-Qur'an Allah berfirman surat Al-Ahzab ayat 72:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا  
الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا

Terjemahannya:

Sesungguhnya kami telah menawarkan amanat kepada langit, bumi, dan gunung-gunung; tetapi semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir tidak akan melaksanakannya (berat), lalu dipikullah amanat itu oleh manusia. Sungguh, manusia itu sangat zalim dan amat bodoh.

Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama. Bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah yang digambarkan sebagai orang munafik



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

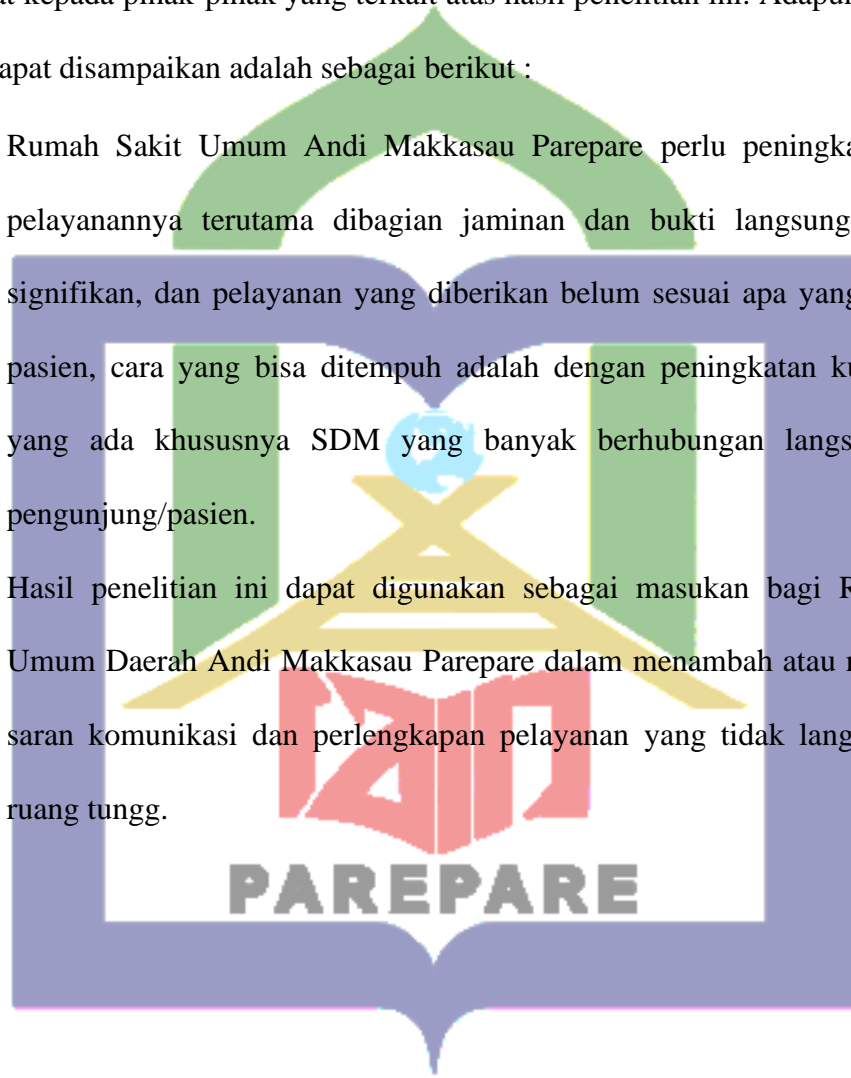
Setelah melakukan pembahasan terhadap data-data yang diperoleh dalam penelitian, maka penulis akan memberikan kesimpulan dan saran agar selanjutnya Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare menjadi lebih baik lagi dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien/peserta (BPJS) Kesehatan. Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian tersebut

- 5.1.1 Berdasarkan hasil pengujian secara persial atau uji t menunjukkan bahwa variabel Keandalan *reliability*, ketanggapan *responsiveness* dan Empati *emphaty* dengan hasil ketiga variabel tersebut bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima yang artinya variabel memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien Y. Sedangkan variabel jaminan *assurance* X<sub>3</sub> dan variabel Bukti Langsung *tangbles* X<sub>4</sub> dengan hasil menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Y.
- 5.1.2 Berdasarkan hasil pengujian atau hasil persamaan regresi linear berganda yang diperoleh persamaan  $Y = 3.138 + 0,320 + 0,351 + 0,61 + 0,83 + 296$  dari kelima variabel bebas ( X ) tersebut menunjukkan bahwa yang paling dominan ( paling besar berpengaruh ) secara simultan terhadap kepuasan pasien ( Y ) rumah sakit Umum Andi Makkasau Parepare adalah variabel Daya Tanggap/ *responsiveness* X<sub>2</sub> dengan nilai yaitu  $0,000 < 0,05$

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

- 5.2.1 Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare perlu peningkatan kualitas pelayanannya terutama dibagian jaminan dan bukti langsung yang tidak signifikan, dan pelayanan yang diberikan belum sesuai apa yang diharapkan pasien, cara yang bisa ditempuh adalah dengan peningkatan kualitas SDM yang ada khususnya SDM yang banyak berhubungan langsung dengan pengunjung/pasien.
- 5.2.2 Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare dalam menambah atau memperbaiki saran komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti ruang tunggu.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qura'an dan Terjemahan, QS, Al-baqarah
- Al-Qura'an dan Terjemahan, QS, Al-Ma'idah
- Al-Qura'an dan Terjemahan, QS, Al-imran ayat
- Adisasmito, Wiku. 2014. *Sistem Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Adunair, H. 2007. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Azrul, Azwar. 2000. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Diana A, Tjiptono F. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hidayat, A. 2008. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Irawan H. 2004. *Prinsip Kepuasan Pelanggan: Paradigma baru merebut hati pelanggan untuk memenangkan persaingan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi 13. Jakarta: Erlangg
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwanto, Ngalim. 2007. *Psikologi Pendidikan Remaja*. Bandung: Rosdakarya.
- Pohan, Imbalo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Saam, Zulfan dan Sri Wahyuni. 2013. *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Rajawali Pers

Supranto. 2001. *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sulastomo. 2000. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Tiro, Muhammad Arif. 2008. *Dasar-Dasar Statistika*. Makassar: Andira Publisher

### **Skripsi**

Abidin. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae kota Parepare*. Jurnal. JURNAL MKMI.vol.12 No. 2,juni 2016 hal.70..

Dewi, Mutia. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. Jurnal. Jurnal Manajemen Dan Keuangan vol.5,no.2, november 2016.

Fadillah Mutia. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bpjs dirumah sakit umum daerah Langsa*.Jurnal. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan. Vol.2, no.2, februari 2017

### **Internet**

Bpjs Kesehatan, Situs Resmi [www.dikti12.ristekdikti.go.id](http://www.dikti12.ristekdikti.go.id), (9 oktober 2018).

Srikandi rahayu, *Seputar Pengertian Kesehatan*, [www.seputarpengertian.blogspot.com](http://www.seputarpengertian.blogspot.com).



**LAMPIRAN 1****KUESIONER/ANGKET PENELITIAN****Judul Penelitian****PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANDI MAKKASAU  
KOTA PAREPARE  
(ANALISIS EKONOMI ISLAM )****I. PENGANTAR**

Bersama ini saya sampaikan daftar pernyataan kepada Bapak/Ibu/ Saudara/i dengan permohonan agar berkenang kiranya meluangkan waktu untuk mengisinya. Pertanyaan dalam daftar ini berkenaan dengan tanggapan anda terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs di rumah sakit umum daerah andi makkasau kota parepare (analisis ekonomi islam), sebagai penelitian skripsi saya, Zulkifli Mahasiswa IAIN Parepare Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Prodi hukum ekonomi Syariah. Dengan ini saya memohon kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berikut ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama responden :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis kelamin :
5. Pendidikan terakhir :

6. Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pernyataan berikut ini adalah tentang Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs di rumah sakit umum daerah andi makkasau kota parepare (analisis ekonomi islam ). Jawaban Bapak/Ibu cukup dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom 3 sesuai dengan pendapat atas pernyataan kolom 2.

Di beri Skor 5 Sangat Setuju = (SS)

Di beri Skor 4 Setuju = (S)

Di beri Skor 3 Kurang setuju = (KS)

Di beri Skor 2 Tidak Setuju = (TS)

Di beri Skor 1 Sangat Tidak Setuju = (STS)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>A.</b>	<b>Keandalan / reliability (X<sub>1</sub>)</b>					
1.	Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit)					
2.	Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.					
3.	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien					
4.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat					

5.	Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat					
<b>Total</b>						
<b>B.</b>	<b>Daya Tanggap/ responsiveness (X<sub>2</sub>)</b>					
6.	Dokter segera tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien					
7.	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik					
8.	Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan					
9.	Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien					
10.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur					
<b>Total</b>						
<b>C.</b>	<b>Jaminan/ assurance (X<sub>3</sub>)</b>					
1.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan					
12.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap					
13.	Tenaga medis bersifat cekatan serta meghargaan					

	pasien					
14.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
15.	Pelayanan tidak membeda-bedakan antara pasien BPJS dan pasien yg lain					
<b>Total</b>						
<b>D</b>	<b>Bukti Langsung/ tangibles (X4)</b>					
16.	Prosedur pelayanan pasien dilakukan dengan ramah					
17.	Ruang penerimaan pasien bersih					
18.	Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi					
19.	Kondisi lingkungan sekitar bersih					
20.	Memiliki peralatan yang lengkap					
<b>Total</b>						
<b>E.</b>	<b>Empati/ empathy (X5)</b>					
21.	Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien					
22.	Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien					
23.	Dokter memberikan perhatian terhadap semua pasien					
24.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien					
25.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan					

	keinginan dan kebutuhan pasien					
<b>Total</b>						
<b>F.</b>	<b>KEPUASAN (Y)</b>					
26.	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, wc dan air					
27.	Tenaga medis dan karyawan dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan					
28.	Kemudahan prosedur pelayanan					
29.	Perawat memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat					
30.	Kebersihan ruang tunggu dan ruang poli					
<b>Total</b>						

## LAMPIRAN 2

**Tabel 1**  
**Jawaban Responden Keandalan ( Realibility ) X<sub>1</sub>**

Responden	1	2	3	4	5	Total
1	4	4	4	3	5	18
2	4	3	4	4	5	18
3	5	5	5	4	3	22
4	4	4	4	4	4	20
5	5	4	3	3	4	19
6	4	4	4	4	4	20
7	3	4	4	4	3	18
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	5	5	22
10	5	4	5	2	3	19
11	4	3	4	4	4	19
12	5	5	4	3	3	20

13	4	5	5	5	5	24
14	4	4	3	3	3	18
15	3	4	4	4	4	19
16	4	4	5	3	3	19
17	5	5	5	5	3	23
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	3	3	3	18
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	3	4	19
22	5	5	5	3	5	23
23	4	5	3	3	4	19
24	5	5	3	3	5	21
25	3	4	5	5	5	22
26	2	3	5	4	4	18
27	3	3	4	3	4	17
28	4	4	4	4	4	20
29	5	4	3	3	4	19
30	4	4	4	4	4	20
31	3	3	4	5	4	19
32	4	5	5	5	5	24
33	4	4	4	5	4	21
34	4	5	5	4	5	23
35	4	4	4	3	3	18
36	3	3	3	4	4	17
37	3	3	4	4	4	18
38	5	5	3	3	5	21
39	4	4	4	3	3	18
40	5	5	4	4	4	22
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	5	5	4	22
43	4	4	3	4	4	19
44	5	3	5	4	5	22
<b>Jumlah</b>						878
<b>Persentase</b>						80%

Tabel 2

Jawaban Responden Daya Tanggap/ responsiveness (X<sub>2</sub>)

Responden	1	2	3	4	5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	3	3	3	3	3	15
3	4	3	5	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	3	3	3	3	16
6	4	3	3	3	4	17
7	3	4	4	4	3	18
8	4	4	4	5	5	22
9	3	4	4	5	5	21
10	3	4	4	4	3	18
11	4	3	3	3	4	17
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	5	5	4	24
14	3	4	3	4	3	17
15	4	4	4	4	3	19
16	4	3	3	4	4	18
17	5	5	4	5	3	22
18	4	4	4	3	3	18
19	3	3	4	4	5	19
20	3	3	4	4	5	19
21	4	4	4	4	4	20
22	4	5	5	5	5	24
23	4	5	3	4	4	20
24	3	4	5	5	5	22
25	5	5	5	5	5	25
26	3	4	3	4	3	17
27	5	4	3	4	3	19
28	4	3	4	3	5	19
29	4	3	4	3	3	17
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	3	3	18
32	5	5	5	3	4	22
33	5	3	4	5	5	22
34	5	4	5	5	5	24
35	4	4	4	4	4	20
36	5	3	4	3	3	18
37	3	3	3	3	4	16
38	4	4	4	4	4	20

39	5	5	5	3	2	20
40	4	4	4	4	4	20
41	5	4	4	3	3	19
42	4	4	4	4	4	20
43	2	3	5	5	5	20
44	4	4	4	3	4	19
<b>Jumlah</b>						861
<b>Persentase</b>						78%

**Tabel 3**  
**Jawaban Responden Jaminan/ assurance (X<sub>3</sub>)**

Responden	1	2	3	4	5	Total
1	3	1	3	3	2	12
2	2	3	1	3	2	11
3	3	2	3	2	1	11
4	2	2	2	2	4	12
5	3	1	2	3	2	11
6	2	3	2	3	2	12
7	2	2	2	2	2	10
8	4	2	4	3	1	13
9	2	2	4	2	2	12
10	4	1	3	2	2	12
11	2	3	2	5	3	15
12	2	2	4	2	2	12
13	2	3	2	4	1	12
14	2	1	2	2	2	9
15	2	2	2	3	2	11
16	3	3	2	1	3	12
17	1	3	2	3	2	11
18	2	1	4	2	3	12
19	2	2	2	2	2	10
20	4	1	4	1	2	12
21	1	1	3	2	3	10
22	3	5	4	1	1	14
23	3	2	2	2	3	12
24	2	1	4	3	2	12
25	1	2	3	2	3	11
26	3	2	2	2	2	11
27	2	2	2	2	2	10
28	5	2	2	1	1	10



29	2	1	3	4	2	12
30	3	4	3	2	2	14
31	2	2	2	2	2	10
32	2	2	3	4	3	14
33	4	2	2	2	2	12
34	2	3	4	2	3	14
35	3	2	3	2	3	13
36	2	1	2	4	3	12
37	3	2	4	3	1	13
38	2	3	3	2	2	12
39	4	1	3	2	3	13
40	1	2	2	3	2	10
41	4	2	2	2	4	14
42	1	2	3	3	4	13
43	2	3	4	2	1	12
44	3	3	3	2	2	13
<b>Jumlah</b>						523
<b>Persentase</b>						48%

**Tabel 4**  
**Jawaban Responden Bukti Langsung/ tangibles (X<sub>4</sub>)**

Responden	1	2	3	4	5	Total
1	1	3	3	3	1	11
2	2	2	2	2	2	10
3	2	3	2	3	1	11
4	3	2	3	4	3	15
5	2	3	2	3	1	11
6	1	1	3	3	2	10
7	3	2	3	3	4	15
8	3	4	3	1	2	13
9	3	2	4	1	1	11
10	2	3	2	3	2	12
11	3	2	3	2	5	15
12	1	2	4	3	2	12
13	3	3	3	3	3	15
14	1	1	2	2	3	9
15	3	2	3	3	2	13
16	3	2	4	2	1	12
17	1	4	2	3	1	11

18	3	4	3	1	1	12
19	2	1	4	3	2	12
20	1	4	3	2	2	12
21	2	2	2	2	2	10
22	3	2	3	2	4	14
23	2	3	4	1	2	12
24	3	2	3	2	2	12
25	3	3	4	4	4	18
26	2	3	4	1	1	11
27	5	2	3	3	4	17
28	3	2	2	2	1	10
29	2	2	2	2	3	11
30	3	2	2	3	3	13
31	1	2	2	3	2	10
32	2	1	5	2	3	13
33	1	4	2	2	2	11
34	3	2	3	4	2	14
35	2	2	4	2	3	13
36	3	2	2	3	2	12
37	2	2	4	2	3	13
38	3	2	1	3	3	12
39	4	1	3	3	4	15
40	3	2	3	2	4	14
41	2	3	5	4	3	17
42	2	3	4	4	3	16
43	1	2	4	3	2	12
44	3	4	3	3	2	15
<b>Jumlah</b>						557
<b>Persentase</b>						51%

Tabel 5  
Jawaban Responden Empati/ empathy (X<sub>5</sub>)

Responden	1	2	3	4	5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	4	5	3	2	3	17
3	5	5	2	5	3	20
4	5	4	3	3	4	19
5	4	4	3	3	4	18
6	4	3	3	4	5	19

7	4	3	3	4	4	18
8	4	4	5	5	4	22
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	3	4	3	20
11	5	3	5	4	3	20
12	3	3	5	5	4	20
13	4	4	2	5	5	20
14	4	4	4	3	4	19
15	3	3	4	5	4	19
16	5	2	3	3	3	16
17	5	4	5	5	5	24
18	4	3	3	5	5	20
19	4	4	4	4	4	20
20	3	3	4	5	4	19
21	5	5	2	3	5	20
22	4	4	4	5	5	22
23	3	4	3	4	4	18
24	5	4	5	4	5	23
25	5	5	3	5	5	23
26	4	4	5	4	2	19
27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	3	3	4	19
29	5	3	4	4	4	20
30	3	5	4	4	5	21
31	4	5	4	3	4	20
32	5	5	5	4	4	23
33	4	5	4	3	3	19
34	3	4	5	5	5	22
35	4	4	5	3	3	19
36	4	4	4	4	4	20
37	5	3	4	4	3	19
38	5	4	3	3	4	19
39	3	4	3	5	4	19
40	3	3	5	5	5	21
41	3	4	4	3	4	18
42	3	4	5	4	4	20

43	3	2	4	4	4	17
44	4	4	4	3	3	18
<b>Jumlah</b>						869
<b>Persentase</b>						79%

**Tabel 6**  
**Jawaban Responden Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs ( Y )**

Responden	1	2	3	4	5	Total
1	5	5	3	5	5	23
2	3	4	5	5	2	19
3	5	4	5	5	4	23
4	5	5	3	4	5	22
5	4	5	4	4	5	22
6	3	4	4	5	5	21
7	4	5	5	3	3	20
8	5	5	5	5	4	24
9	5	5	3	5	5	23
10	4	4	4	4	4	20
11	3	5	5	4	3	20
12	4	5	4	5	4	22
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	4	4	20
15	3	4	4	5	5	21
16	3	3	5	5	4	20
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	3	4	5	22
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	2	3	5	20
21	5	4	5	4	4	22
22	5	5	5	5	5	25
23	3	4	5	5	5	22
24	5	5	5	5	5	25
25	5	5	5	5	5	25
26	3	3	5	5	4	20
27	4	3	3	5	5	20
28	1	2	3	5	5	20

29	3	3	5	5	5	21
30	4	4	5	5	4	22
31	5	4	4	5	5	23
32	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	4	4	23
34	5	5	5	5	5	25
35	5	5	5	4	3	22
36	4	4	4	4	4	20
37	5	5	5	3	2	20
38	5	5	4	3	5	22
39	5	5	5	3	3	21
40	4	5	5	4	5	23
41	5	4	4	4	5	22
42	4	4	4	5	5	22
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	4	4	22
<b>Jumlah</b>						964
<b>Persentase</b>						88%

## LAMPIRAN 3

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keandalan X1	44	17	24	19,95	1,867
DayaTanggap X2	44	15	25	19,57	2,256
Jaminan X3	44	9	15	11,89	1,351
BuktiLangsung X4	44	9	18	12,66	2,112
Empati X5	44	16	24	19,75	1,672
Kepuasan Y	44	19	25	21,91	1,789
Total	44	90	124	105,73	8,159
Valid N (listwise)	44				

## Correlations

		Keandalan X1	DayaTanggap X2	Jaminan X3	BuktiLangsung X4	Empati X5	Kepuasan Y	Total
Keandalan X1	Pearson Correlation	1	,713**	,311*	,214	,540**	,792**	,817**
	Sig. (2-tailed)		,000	,040	,163	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
DayaTangg ap X2	Pearson Correlation	,713**	1	,251	,378*	,637**	,831**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000		,101	,011	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
Jaminan X3	Pearson Correlation	,311*	,251	1	,386**	,152	,265	,495**
	Sig. (2-tailed)	,040	,101		,010	,325	,082	,001
	N	44	44	44	44	44	44	44
BuktiLangsu ng X4	Pearson Correlation	,214	,378*	,386**	1	,153	,201	,552**
	Sig. (2-tailed)	,163	,011	,010		,321	,191	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
Empati X5	Pearson Correlation	,540**	,637**	,152	,153	1	,731**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,325	,321		,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
Kepuasan Y	Pearson Correlation	,792**	,831**	,265	,201	,731**	1	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,082	,191	,000		,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
Total	Pearson Correlation	,817**	,892**	,495**	,552**	,729**	,876**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44	44	44

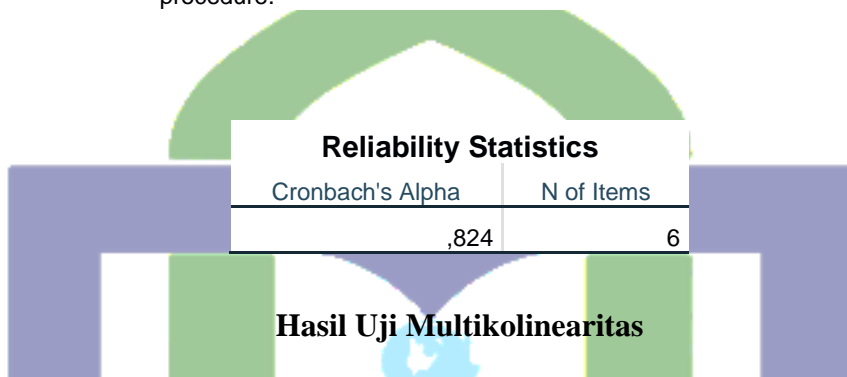
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

**Hasil Uji Reliabilitas  
Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	44	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



**Hasil Uji Multikolinearitas**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,138	1,754		1,789	,082		
	Keandalan X1	,320	,096	,334	3,326	,002	,451	2,219
	DayaTanggap X2	,351	,090	,443	3,905	,000	,353	2,831
	Jaminan X3	,061	,100	,046	,607	,548	,791	1,264
	BuktiLangsung X4	-,083	,066	-,098	-1,254	,218	,739	1,353
	Empati X5	,296	,095	,276	3,103	,004	,573	1,747

a. Dependent Variable: Kepuasan Y

**Hasil Uji Parsial (T)**

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

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,138	1,754		1,789	,082
	Keandalan X1	,320	,096	,334	3,326	,002
	DayaTanggap X2	,351	,090	,443	3,905	,000
	Jaminan X3	,061	,100	,046	,607	,548
	BuktiLangsung X4	-,083	,066	-,098	-1,254	,218
	Empati X5	,296	,095	,276	3,103	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Y

### Hasil Uji Simultan F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113,870	5	22,774	36,413	,000 <sup>b</sup>
	Residual	23,767	38	,625		
	Total	137,636	43			

a. Dependent Variable: Kepuasan Y

b. Predictors: (Constant), Empati X5, Jaminan X3, BuktiLangsung X4, Keandalan X1, DayaTanggap X2

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,138	1,754		1,789	,082
	Keandalan X1	,320	,096	,334	3,326	,002
	DayaTanggap X2	,351	,090	,443	3,905	,000
	Jaminan X3	,061	,100	,046	,607	,548
	BuktiLangsung X4	-,083	,066	-,098	-1,254	,218
	Empati X5	,296	,095	,276	3,103	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Y



## LAMPIRAN 4

18	20	12	11	20	23	104
18	15	11	10	17	19	90
22	20	11	11	20	23	107
20	20	12	15	19	22	108
19	16	11	11	18	22	97
20	17	12	10	19	21	99
18	18	10	15	18	20	99
20	22	13	13	22	24	114
22	21	12	11	20	23	109
19	18	12	12	20	20	101
19	17	15	15	20	20	106
20	20	12	12	20	22	106
24	24	12	15	20	25	120
18	17	9	9	19	20	92
19	19	11	13	19	21	102
19	18	12	12	16	20	97
23	22	11	11	24	25	116
20	18	12	12	20	22	104
18	19	10	12	20	20	99
20	19	12	12	19	20	102
19	20	10	10	20	22	101
23	24	14	14	22	25	122
19	20	12	12	18	22	103
21	22	12	12	23	25	115
22	25	11	18	23	25	124
18	17	11	11	19	20	96
17	19	10	17	20	20	103
20	19	10	10	19	20	98
19	17	12	11	20	21	100
20	20	14	13	21	22	110
19	18	10	10	20	23	100
24	22	14	13	23	25	121
21	22	12	11	19	23	108
23	24	14	14	22	25	122
18	20	13	13	19	22	105

17	18	12	12	20	20	99
18	16	13	13	19	20	99
21	20	12	12	19	22	106
18	20	13	15	19	21	106
22	20	10	14	21	23	110
20	19	14	17	18	22	110
22	20	13	16	20	22	113
19	20	12	12	17	20	100
22	19	13	15	18	22	109





PEMERINTAH KOTA PAREPARE  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jln. Jend. Sudirman Nomor 76, Telp. (0421) 25250, Fax (0421)26111, Kode Pos 91122  
Email : bappeda@pareparekota.go.id; Website : www.bappeda.pareparekota.go.id

**PAREPARE**

Nomor : 050/1044/Bappeda  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Penelitian**

Parepare, 21 Desember 2018  
Yth. Direktur RSUD A. Makkasau Kota Parepare

Di - Parepare

**DASAR :**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Surat Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 3781/n.39/PP.00.9/12/2018 tanggal 20 Desember 2018 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka pada perinsipnya Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

**N a m a** : ZULKIFLI  
**Tempat/Tgl. Lahir** : PAREPARE / 24-05-1991  
**Jenis Kelamin** : PRIA  
**Pekerjaan** : MAHASISWA  
**A l a m a t** : Jl. Pelta Oddo, Kec. Soreang, Kota Parepare

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)**

**Selama** : TMT 22-12-2018 S/D 31-12-2018  
**Pengikut/Peserta** : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Instansi / Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan Data/ Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan meninggalkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasilnya kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare)
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas Foto Copy hasil "Penelitian" kepada Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare).
6. Kepada Instansi yang dihubungi mohon memberikan bantuan.
7. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.



At: KEPALA BAPPEDA  
KABID. LITBANG

**H. SAIFURRAHMAN AMIR, ST., MM**  
Pangkat, Jenata Tk. I  
No. 18741013.200604.2.019

- TEMBUSAN** : Kepada Yth.
- 1 Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar
  - 2 Walikota Parepare di Parepare
  - 3 Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di Parepare
  - 4 Saudara ZULKIFLI
  - 5 Arsip.



PEMERINTAH KOTA PAREPARE  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANDI MAKKASAU**

Jalan Nurussamawati No.9 Telp. (0421) 21823 Fax. (0421) 27643  
Kode Pos : 91122, Email : [andimakkasau@pareparekota.go.id](mailto:andimakkasau@pareparekota.go.id)  
Website : [www.pareparekota.go.id](http://www.pareparekota.go.id)

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
NOMOR : 070 / 440 / RSUD

Yang bertandatangan di bawah ini Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Kota Parepare menerangkan bahwa :

Nama : **ZULKIFLI**  
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 24 Mei 1991  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Petta Oddo Parepare

Benar telah melakukan penelitian dengan judul ” **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)** ”

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Parepare, 07 Februari 2019

An. Direktur  
Kasubbid. Penelitian & Pengembangan  
  
**MUHAMMAD IDRIS, SKM.M.Kes**  
NIP : 19701220 199903 1 006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE PAREPARE

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang Kota Parepare 91132 ☎ (0421)21307 📠  
Po Box : Website : www.iainparepare.ac.id Email: info.iainparepare.ac.id

Nomor : B 3781 /In.39/PP.00.9/12/2018  
Lampiran : -  
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Daerah KOTA PAREPARE  
Cq. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah  
di  
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE :

Nama : ZULKIFLI  
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 24 Mei 1991  
NIM : 14.2200.197  
Jurusan / Program Studi : Syaria'ah dan Ekonomi Islam / Muamalah  
Semester : IX (Sembilan)  
Alamat : JL.PETTA ODDO, KEL. WATTANG SOREANG, KEC. SOREANG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah **KOTA PAREPARE** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM) "**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Desember** sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih,

20 Desember 2018

A.n Rektor

Plt. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)



Muhammad Djunaidi

**LAMPIRAN 4**

**DOKUMENTASI**

**LOKASI PENELITIAN DAN PENGAMBILAN DATA**









## RIWAYAT HIDUP



Zulkifli lahir pada tanggal 24 Mei 1991, di Kota Parepare, Sulawesi Selatan Anak ke 2 dari 4 bersaudara, anak dari Lukman (Ayah) dan Nurhayati Amir (Ibu). Pernah bersekolah di SD Negeri 2 Parepare dan lulus tahun 2003. SMP Negeri 2 Parepare dan lulus tahun 2006. Dan kemudian melanjutkan sekolah di STM AMSIR Parepare Jurusan

Kelistrikan dan lulus tahun 2009. Kemudian pada tahun yang sama yaitu tahun 2014, melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan mengambil Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) dan menyusun skripsi dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare.* Penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Urusan Agama Lapadde Kota Parepare, dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Langda, Kecamatan Buntu Batu, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan.