# BAB IV
# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Hasil Penelitian

### 4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

Tahun 1940-an Rumah Sakit Cibabat merupakan kawasan rumah dinas tempat tinggal pejabat Belanda di Kabupaten Bandung, dihuni oleh Mr. Rydee yang pada saat itu menjabat sebagai Kepala GBO. Sarana dan prasarana yang ada pada saat itu terdiri dari: bangunan seluas ±300m2 dan lahan seluas ±912m2. Pada tahun 1943 pada masa pendudukan tentara Jepang di Indonesia atas instruksi komandan tentara Jepang di Cimahi, rumah kediaman Mr. Rydee dialih fungsikan menjadi klinik kesehatan bagi masyarakat dan tentara tahanan perang Belanda, di mana pengelolaan klinik tersebut diserahkan kepada Profesor R.H. Moechamadsyah Sastrawinangoen, DSOG, yang sebelumnya membuka klinik di Jl. Kaum Kaler No. 651 Cimahi dari tahun 1940. Pada tahun 1945, bersamaan dengan masa revolusi, klinik kesehatan yang dikelola oleh Prof.R.H. Moechamadsyah Sastrawinangoen, DSOG, berfungsi pula sebagai Markas Badan Keamanan Rakyat (BKR) dan Balai Pengobatan bagi tahanan perang Belanda dan masyarakat sekitarnya.

Tahun 1945-1947 klinik kesehatan berfungsi sebagai pelayanan kesehatan bagi tahanan perang dan masyarakat terus berjalan, namun pada periode tersebut belum didapat informasi yang lengkap sehingga tidak banyak yang dapat diuraikan. Tahun 1947, yaitu pada masa pengungsian Prof.R.H. Moechamadsyah

Sastrawinangoen, DSOG, pindah tugas menjadi Kepala Kesehatan Priangan Timur yang berlokasi di Kota Tasikmalaya. Pengelolaan Klinik Kesehatan selanjutnya digantikan oleh dr. Supardan. Pada saat itu Klinik Kesehatan dan Markas BKR ditambah fungsinya sebagai Palang Merah Indonesia (PMI). Kepemimpinan dr. Supardan dalam mengelola klinik kesehatan diperkirakan berakhir pada tahun 1949. Tahun 1949, pemerintahan yang berkuasa pada saat itu meningkatkan status klinik kesehatan menjadi Rumah Sakit Pembantu Cibabat, pengelolaannya diserahkan kepada Mayor dr. Vogelsang. Kedudukan Rumah Sakit Pembantu Cibabat berada di bawah Kantor Kesehatan Kabupaten Bandung. Mayor dr. Vogelsang diperkirakan mengelola Rumah Sakit Pembantu Cibabat sampai tahun 1950.

Periode 1950-1973 Rumah Sakit Pembantu Cibabat dipimpin oleh dr. Sanitioso yang merangkap sebagai staf medik kantor kesehatan Kabupaten Bandung. Status Rumah Sakit Pembantu Cibabat, berada di bawah Kantor Kesehatan Kabupaten Bandung. Ketenagaan yang dimiliki saat itu, terdiri dari 1 orang Dokter (merangkap Kepala Rumah Sakit), seorang PerawatBidan dan Perawat kurang lebih sebanyak 10 orang. Sedangkan jenis pelayanan yang diberikan saat itu berupa perawatan wanita, perawatan laki-laki dan kebidanan. Kepemimpinan dr. Sanitioso diperkirakan berakhir pada tahun 1973.

Pada tahun 1973, Kepala Rumah Sakit Cibabat dijabat oleh dr. Abikusna, yang juga merangkap sebagai Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Saat itu status Rumah Sakit Pembantu Cibabat ditingkatkan menjadi Rumah Sakit

Umum Kelas D. Pada masa ini tidak banyak informasi ketenagaan dan pelayanan yang didapat. Kepemimpinan dr. Abikusna diperkirakan berakhir pada tahun 1978.

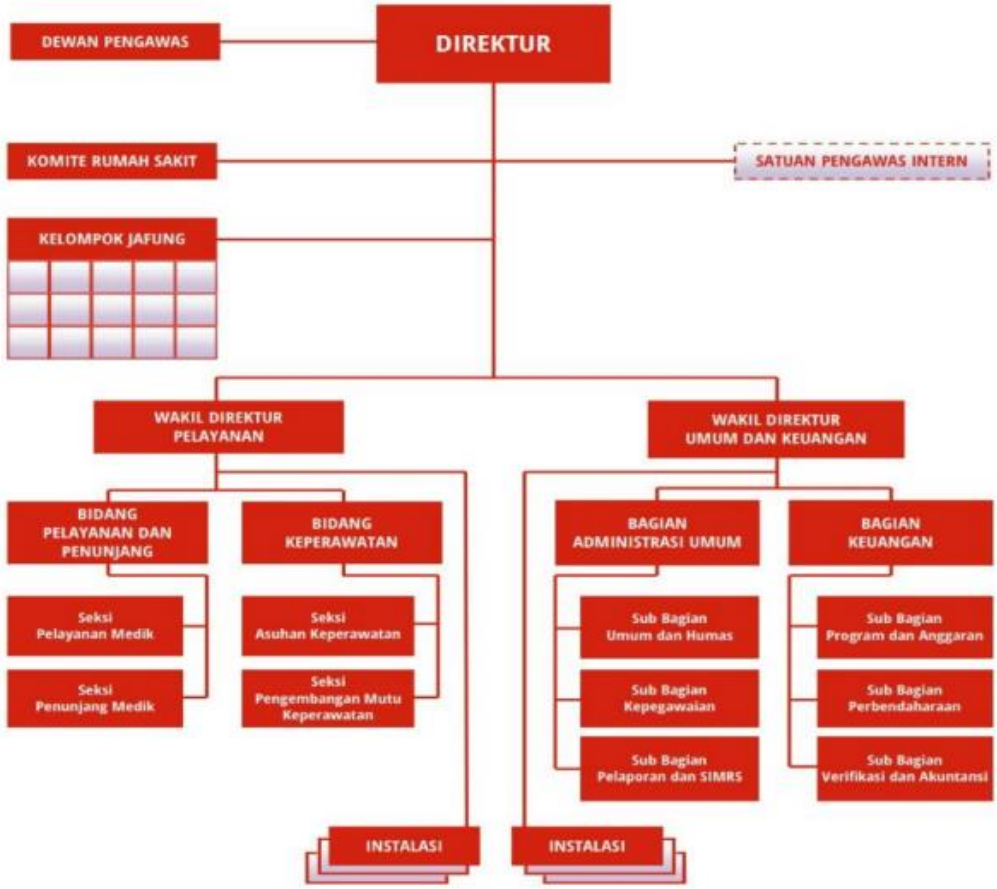
Pada tahun 1978 Direktur RSUD Cibabat dijabat oleh dr. Nina Sekartina dan status RSUD Cibabat pada saat tersebut adalah RSUD Kelas D yang keberadaannya di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Jabatan Direktur oleh dr. Nina Sekartina, di RSUD Cibabat berakhir pada tahun 1984.

Tahun 1985 jabatan Direktur RSUD Cibabat diganti oleh dr. H. Umbaran Tisnamihardja. Pada periode ini sudah mulai banyak data sarana dan kegiatan yang dapat dijadikan sebagai referensi, sehingga kami dapat lebih lengkap menyajikan gambaran RSUD Cibabat. Status RSUD Cibabat saat itu adalah RSUD Kelas D sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Pada tahun 1987 status RSU Cibabat meningkat dari RSU Kelas D menjadi RSUD Pemerintah Daerah Kelas C melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 303/Menkes/SK/IV/1987.

Tahun 1995 jabatan Direktur RSUD Cibabat dijabat oleh dr. H. Idik Djumhali, MARS. Pada tahun 1996 status RSUD Cibabat ditingkatkan menjadi Unit Swadana Daerah RSUD Cibabat Kota Cimahi berdasarkan Perda No. 6 tahun 1996. Bulan Mei 1998 RSUD Cibabat terakreditasi penuh 5 (lima) kegiatan pelayanan yang terdiri dari pelayanan Administrasi Manajemen, Pelayanan Medik, IGD, Keperawatan, dan Rekam Medik, berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI No. Y.M.00.03.3.5.2495. Tahun 2000 Jabatan Direktur RSUD Cibabat dijabat oleh dr. H. Hanny Rono Sulistyo, Sp.OG(K), MM.

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi RSUD Cibabat**




Sumber : LKIP RSUD Cibabat, 2015.

## 1. Direktur

Direktur mempunyai tugas memimpin, menetapkan kebijakan, membina, mengkoordinasikan dan mengawasi serta melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas rumah sakit. Dalam melaksanakan tugasnya, Direktur dibantu oleh 2 (dua) orang wakil direktur yaitu :

a. Wakil Direktur Pelayanan

b. Wakil Direktur Umum dan Keuangan.

**2. Wakil Direktur Pelayanan**

Wakil Direktur Pelayanan dipimpin oleh seorang Dokter yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Rumah Sakit dan mengkoordinasikan semua kebutuhan medik, penunjang medik dan sarana pelayanan medik. Wakil Direktur Pelayanan mempunyai tugas merumuskan kebijakan, mengembangkan, mengkoordinasikan, mengawasi, membina, dan mengendalikan kegiatan pelayanan medik, pelayanan diagnostik dan khususdan keperawatan, serta Instalasi di bawah koordinasinya. Wakil Direktur Pelayanan mempunyai fungsi:

a. Pengkoordinasian perumusan strategi dan kebijakan dibidang pelayanan medik, pelayanan diagnostik khusus,keperawatan dan instalasi di bawah koordinasinya.

Perencanaan dan pengembangan pelayanan medik, pelayanan diagnostik khusus, keperawatan dan instalasi dibawah koordinasinya tugas merumuskan kebijakan, mengembangkan, mengkoordinasikan, mengawasi, membina, dan mengendalikan kegiatan pelayanan medik, pelayanan diagnostik dan khusus, dan keperawatan, serta Instalasi di bawah koordinasinya.

a. Pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan medik, pelayanan diagnostik khusus keperawatan dan instalasi dibawah koordinasinya.
b. Pengkoordinasian dan sinkronisasi pelayanan medik dan keperawatan dengan instalasi, komite dan staf fungsionaldan/atau instansi lainnya.

c. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi pelayanan medik,pelayanan diagnostik khusus, keperawatan dan instalasi dibawah koordinasinya

d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur didalam Struktur Organisasinya Wakil Direktur Pelayanan dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Bidang yakni bidang Pelayanan dan Penunjang Medik dan Bidang Keperawatan.

**3. Bidang Pelayanan dan Penunjang**

Bidang Pelayanan penunjang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang yang bertanggung jawab kepada Direktur Rumah Sakit dan bertugas dalam merencanakan, menyelenggarakan, melaksanakan bimbingan pelaksanaan asuhan dan pelayanan keperawatan, etika dan mutu keperawatan, logistik keperawatan serta pencatatan dan pengendalian kegiatan pelaporan. Bidang Pelayanan dan Penunjang, mempunyai fungsi:

a. Pengkoordinasian perumusan strategi dan kebijakan dibidang penunjang medik.

b. Perencanaan dan pengembangan perbekalan dan peralatan medik dan pemasaran dan rekam medik

c. Pengkoordinasian penyusunan standar pelayanan perbekalan dan peralatan medik dan pemasaran dan rekam medik

d. Pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan perbekalan dan peralatan medik, dan pemasaran dan rekam medik

e. Pengarahan, penggerakan pelaksanaan dan pemanfaatan sumberdaya rumah sakit

f. Pengkoordinasian dan sinkronisasi pelayanan perbekalan dan peralatan medik dan pemasaran dan rekam medic dengan wakil direktur yang lain serta instalasi, komite dan staf fungsional di lingkungan rumah sakit maupun instansi terkait lainnya

g. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi perbekalan dan peralatan medik dan rekam medik

h. Pembinaan dan penilaian kinerja serta remunerasi karyawan di bawah koordinasinya

i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur didalam Struktur Organisasinya Kepala Bidang Pelayanan Penunjang dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Seksi Yakni Seksi Penunjang Medik dan Seksi Pelayanan Medik.

**4. Bidang Keperawatan**

Bidang keperawatan mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, memantau dan mengevaluasi kegiatan pelayanan keperawatan serta koordinasi dengan instalasi yang berada di bawahnya dan perumusan kebijakan. Bidang Keperawatan, mempunyai fungsi:

a. Penyusunan program dan rencana kegiatan asuhan keperawatan, tenaga dan peralatan.

b. Pengkoordinasian penyusunan standar dan pengembangan asuhan keperawatan, kebutuhan peralatan, sarana,prasarana dan sumber daya manusia.

c. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan evaluasi kegiatan pelayanan asuhan keperawatan pemanfaatanperalatan dan sumber daya manusia.

d. Pelaksanaan pembinaan dan penilaian kinerja sumber daya pelakssanaan koordinasi dengan instalasi terkait.

e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wakil Direktur.

**5. Wakil Direktur Umum dan Keuangan**

Wakil Direktur Umum dan bertanggung jawab kepada direktur. Wakil Direktur Umum dan Keuangan mempunyai tugas merumuskan kebijakan, mengembangkan, mengkoordinasikan, mengawasi, membina dan mengendalikan kegiatan kepegawaian, perencaraan program, ketatausahaan, pengelolaan keuangan dan instalasi di bawah koordinasinya. Wakil Direktur Umum dan Keuangan, mempunyai fungsi:

a. Pengkoordinasian perumusan strategi dan kebijakan di bidang kepegawaian, perencanaan program, ketatausahaan dan keuangan.

b. Perencanaan dan pengembangan kepegawaian, penyusunan program, ketatausahaan, dan keuangan.

c. Pengkoordinasian pelaksanaan kepegawaian, perencanaan program, ketatausahaan, dan keuangan pembinaan terhadap penyelenggaraan

kepegawaian, perencanaan program, ketatausahaan, keuangan dan Instalasi di bawah koordinasinya.

d. Pengkoordinasian dan sinkronisasi pengelolaan kepegawaian, dan keuangan dengan instalasi dan/atau instansi lainnya.

e. Pemantauan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi kegiatan kepegawaian, perencanaan program, ketatausahaan, dan keuangan.

f. Pengarahan, penggerakan pelaksanaan dan pemanfaatan sumberdaya rumah sakit pembinaan dan penilaian kinerja serta remunerasi karyawan di bawah koordinasinya.

g. Penyiapan bahan-bahan perumusan kebijakan.

h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Didalam Struktur Organisasinya Wakil Direktur Umum dan keuangan dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Bagian yakni bagian Administrasi Umum dan Bagian Keuangan.

**6. Bagian Administrasi Umum**

Bagian Adminstrasi Umum di pimpin oleh seorang Kepala Bagian Adminstrasi Umum yang bantu oleh Ka.Sb.Bagian Umum dan Humas, Ka.Sub. Kepegawaian dan Ka.Sub. Pelaporan dan SIM RS. Ka.Bagian Administrasi Umum bertanggung Jawab Kepada Direktur Rumah Sakit yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan perumusan kebijakan kegiatan administrasi umum, kepegawaian dan keuangan.Dalam melaksanakan Tugasnya mempunyai fungsi:

a. Menyusun rencana dan program kerja

b. Penyiapan bahan kebijakan pengkoordinasian, pembinaan dan pengendalian teknis administrasi umum dan kepegawaian.

c. Pembinaan dan pemberian bimbingan, perencanaan, evaluasi administrasi umum dan kepegawaian.

d. Melaksanakan kebijakan umum dan teknis administrasi umum dan kepegawaian.

e. Melaksanakan pembinaan terhadap urusan umum yang meliputi bidang ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, humas, protokol dan perpustakaan.

f. Melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, dokumentasi, pengadaan dan ekspedisi.

g. Melakukan koordinasi pengelolaan kepegawaian

h. Melaksanakan analisis dan evaluasi pelaksanaan kegiatan.

i. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan guna kelancaran pelaksanaan kegiatan dan Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

**7. Bagian Keuangan**

Bagian Keuangan di pimpin oleh seorang Kepala Bagian Keuangan yang bantu oleh Sub.Bag.Program & Anggaran, Sub.Bag.Perbendaharaan, Ka.Sub.Bag.Verifikasi dan Akuntansi. Ka.Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan melaksanakan penyusunan rencana kegiatan, pengkoordinasian, pembinaan, pengendalian dan pemberian bimbingan di bidang

pengelolaan administrasi dan pelaporan pertanggungjawaban keuangan BKD. Tugas pokok sebagaimana dimaksud Kepala Sub. Bagian Keuangan:

a. Menyusun rencana kegiatan Sub. Bagian Keuangan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.
b. Menjabarkan perintah, disposisi atasan dan petunjuk pelaksanaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.
c. Memberikan petunjuk, arahan dan membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya, secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
d. Melaksanakan koordinasi dengan Sub Bagian dan Sub Bidang di lingkungan Badan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, data dan informasi untuk memperoleh hasil kerja yang optimal.
e. Menyiapkan proses pencairan dana dan pengelolaan administrasi keuangan BKD sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
f. Melaksanakan pengelolaan gaji dan penghasilan lain pegawai serta pembiayaan kegiatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
g. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan anggaran untuk mendukung tertib administrasi keuangan BKD.

h. Melaksanakan verifikasi, pemeriksaan administrasi dan surat pertanggungjawaban kegiatan serta pelaporan kegiatan dilingkungan BKD sebagai bahan penyusunan pelaporan lebih lanjut.

i. Melaksanakan monitoring, mengevaluasi dan menilai prestai kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang berlaku.

j. Mengiventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas dan rencana kegiatan Sub. Bagian Keuangan serta menyiapkan bahan tindak lanjut untuk penyelesaian masalahnya.

k. Membuat laporan pelaksanaan tugas Sub. Bagian Keuangan kepada Sekretaris BKD sebagai dasar pengambilan kebijakan lebih lanjut.

l. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris BKD baik secara lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas.

m. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan Sekretaris sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Sub. Bagian Keuangan.

**8. Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Keputusan Walikota Cimahi Nomor 11 Tahun 2012 Tanggal 9 Juli 2012 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja RSUD Cibabat Cimahi. RSUD Cibabat sebagai Satuan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) pelaksana Otonomi Daerah Kota Cimahi Bidang Kesehatan dipimpin oleh Kepala dengan sebutan Direktur dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah

melalui Sekretaris Daerah. Selanjutnya RSUD Cibabat mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang kesehatan berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan. Penyelenggaran tugas pokok tersebut RSUD Cibabat mempunyai kedudukan, tugas pokok dan fungsi:

Kedudukan :

1. RSUD Cibabat sebagai perangkat daerah yang menerapkan pola pengelolaan keuangan BLUD.
2. RSUD Cibabat dalam pelaksanaan teknis kesehatan mempunyai hubungan koordinatif dan fungsional dengan Dinas Kesehatan.
3. RSUD Cibabat dipimpin oleh Direktur.
4. RSUD Cibabat berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Tugas Pokok :

RSUD Cibabat mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis operasional di bidang pelayanan dan penunjang medik, keperawatan, administrasi umum, dan keuangan serta melaksanakan urusan ketatausahaan.

Fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis operasional di bidang pelayanan dan penunjang medis.
2. Perumusan kebijakan teknis operasional di bidang keperawatan.

3. Perumusan kebijakan teknis operasional di bidang akuntansi, keuangan umum dan program.

4. Pelaksana urusan ketatausahaan.

Pencapaian suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, secara umum bisa di katakan bahwa Visi dan Misi adalah suatu konsep perencanaan yang di sertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang di rencanakan untuk mencapai suatu tujuan. Visi RSUD Cibabat Cimahi merupakan gambaran masa depan yang diharapkan dan merupakan komitmen yang akan memotivasi segenap anggota organisasi dalam melaksanakan kegiatan 5 tahun ke depan (tahun 2012-2017). Visi RSUD Cibabat adalah "RSUD Terdepan dan Kreatif dalam Pelayanan Kesehatan". Misi Untuk mencapai Visi yang telah ditetapkan, RSUD Cibabat Cimahi menetapkan Misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan sumber daya manusia secara berkesinambungan sesuai kebutuhan pelayanan.

2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit

3. Meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).

Mewujudkan kesejahteraan bersama bagi semua pihak maka rumah sakit harus selalu menjadi terdepan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan dapat memberikan kreativitas dalam mencari solusi terbaik meningkatkan pelayanan kesehatan rumah sakit. Bahwa untuk menjadi yang terdepan dan kreatif dalam pelayanan kesehatan RSUD Cibabat harus

meningkatkan sumber daya manusia secara kontinyu dan berkesinambungan sesuai kebutuhan masyarakat, fokus terhadap mutu yang diharapkan pelanggan (customer's oriented) dan meningkatkan sarana dan prasarana sesuai standar dan perkembangan teknologi.

### 4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.1.2.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013:3) validitas menunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Butir pernyataan dikatakan valid jika pernyataan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu kuesioner dikatakan sahih atau valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut serta memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yang ditentukan yakni sebesar 0,3. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas, yang disajikan pada tabel berikut di bawah ini:

**Tabel 4.1**
**Hasil Pengujian Validitas Instrumen**

| Variabel | No Item | Koefisien Validitas | Titik Kritis | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan (X) | P1 | 0.750 | 0,3 | Valid |
| | P2 | 0.895 | 0,3 | Valid |
| | P3 | 0.622 | 0,3 | Valid |
| | P4 | 0.620 | 0,3 | Valid |
| | P5 | 0.887 | 0,3 | Valid |
| | P6 | 0.855 | 0,3 | Valid |
| | P7 | 0.790 | 0,3 | Valid |
| | P8 | 0.756 | 0,3 | Valid |
| | P9 | 0.936 | 0,3 | Valid |
| | P10 | 0.642 | 0,3 | Valid |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | P11 | 0.832 | 0,3 | Valid |
| | P12 | 0.778 | 0,3 | Valid |
| | P13 | 0.656 | 0,3 | Valid |
| | P14 | 0.591 | 0,3 | Valid |
| | P15 | 0.850 | 0,3 | Valid |
| | P16 | 0.754 | 0,3 | Valid |
| | P17 | 0.833 | 0,3 | Valid |
| | P18 | 0.635 | 0,3 | Valid |
| | P19 | 0.926 | 0,3 | Valid |
| | P20 | 0.533 | 0,3 | Valid |
| | P21 | 0.553 | 0,3 | Valid |
| | P22 | 0.626 | 0,3 | Valid |
| | P23 | 0.399 | 0,3 | Valid |
| | P24 | 0.396 | 0,3 | Valid |
| **Variabel** | **No Item** | **Nilai r Hitung** | **Titik Kritis** | **Keterangan** |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | P1 | 0.879 | 0,3 | Valid |
| | P2 | 0.925 | 0,3 | Valid |
| | P3 | 0.330 | 0,3 | Valid |
| | P4 | 0.470 | 0,3 | Valid |
| | P5 | 0.635 | 0,3 | Valid |
| | P6 | 0.428 | 0,3 | Valid |
| | P7 | 0.430 | 0,3 | Valid |
| | P8 | 0.733 | 0,3 | Valid |
| | P9 | 0.548 | 0,3 | Valid |
| | P10 | 0.779 | 0,3 | Valid |
| | P11 | 0.387 | 0,3 | Valid |
| | P12 | 0.449 | 0,3 | Valid |
| | P13 | 0.471 | 0,3 | Valid |
| | P14 | 0.894 | 0,3 | Valid |
| | P15 | 0.468 | 0,3 | Valid |
| | P16 | 0.304 | 0,3 | Valid |
| | P17 | 0.921 | 0,3 | Valid |
| | P18 | 0.490 | 0,3 | Valid |

Berdasarkan rekapitulasi hasil pengujian validitas instrumen di atas terlihat bahwa seluruh pernyataan yang diajukan dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai koefisien validitas di atas titik kritis 0,300

yang menunjukan bahwa seluruh pernyataan yang diajukan sudah melakukan fungsi ukurnya, dengan kata lain seluruh pernyataan yang diajukan sudah dinyatakan valid.

#### 4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Alat ukur selain harus valid juga harus memiliki reliabilitas atau keandalan. Suatu alat ukur dapat dikatakan andal jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Pengujian reliabilitas ini dimaksudkan untuk menguji tingkat konsistensi dari alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menguji tingkat konsistensi dari alat ukur penelitian digunakan *Spearman Brown*. Suatu konstruk dapat diterima jika memilki nilai koefisien reliabilitas yang lebih besar atau sama dengan 0,7. Hasil perhitungan koefisien reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**
**Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen**

| Variabel | Koefesien Reliabilitas | Titik Kritis | Kesimpulan |
|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan (X) | 0.760 | 0,7 | Reliabel |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0.751 | 0,7 | Reliabel |

### 4.1.3 Analisa Hasil Penelitian

#### 4.1.3.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap RSUD Cibabat Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Pasien dengan sampel sebanyak 115 orang. Untuk melihat jawaban atau penilaian responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan dalam

kuesioner, maka dilakukan analisis deskriptif dengan pendekatan distribusi frekuensi dan persentase, sedangkan untuk melihat penilaian responden terhadap setiap variabel yang diteliti dapat dilihat dari nilai persentase dari hasil skor aktual dan ideal yang diperoleh. Adapun untuk keperluan analisis distribusi jawaban responden disajikan dalam bentuk garis kontinum. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap persentase skor tanggapan responden yang diperoleh dengan dengan menggunakan kriteria menurut *Umi Narimawati* (2011:245) sebagai berikut:

**Tabel 4.3**
**Kriteria Persentase Tanggapan Responden**

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 20,00 % - 36,00 % | Sangat Kurang |
| 2 | 36,01 % - 52,00 % | Kurang |
| 3 | 52,01 % - 68,00 % | Cukup Baik |
| 4 | 68,01 % - 84,00 % | Baik |
| 5 | 84,01 % - 100 % | Sangat Baik |

Sumber : Narimawati (2007:85)

### 4.1.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner dari 115 responden, variabel Kualitas Pelayanan akan terungkap melalui jawaban respoden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel Kualitas Pelayanan diukur dengan menggunakan 5 indikator yang dioperasionalisasikan kedalam 24 pernyataan. Untuk mengetahui gambaran mengenai Kualitas Pelayanan secara menyeluruh, diperoleh tanggapan responden dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.4**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan**

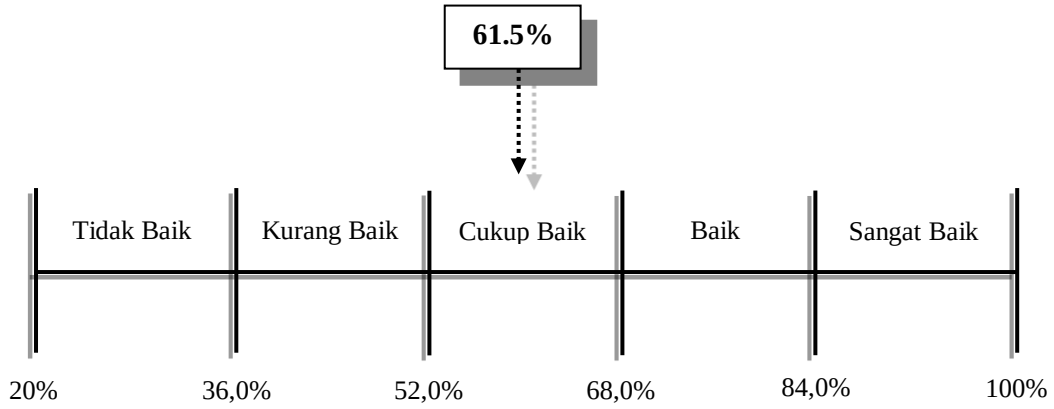
| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| | Tangibles | 1733 | 2875 | 60,3 | Cukup baik |
| 2 | Reliability | 1850 | 2875 | 64,3 | Cukup baik |
| 3 | Responsiveness | 1803 | 2875 | 62,7 | Cukup baik |
| 4 | Assurance | 1715 | 2875 | 59,7 | Cukup baik |
| 5 | Emphaty | 1382 | 2300 | 60,1 | Cukup baik |
| **Total** | | **8483** | **13800** | **61,5** | **Cukup baik** |

Tabel 4.4 di atas menunjukan rekapitulasi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan yang diukur dengan menggunakan 5 indikator yang diopersionalisasikan ke dalam 24 pernyataan. Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai persentase tertinggi sebesar 64,3% berada pada indikator *Reliability*. Pada *Responsivenes* (daya tanggap) diperoleh persentase 62,7%, dalam hal ini kemampuan daya tanggap petugas maupun non medis di RSUD Cibabat memang lebih ditingkatkan setelah adanya akreditasi sehingga pasien maupun keluarganya akan merasa puas dan nyaman saat diberikan pelayanan rawat inap oleh RSUD Cibabat. Sedangkan nilai persentase skor terendah yang diperoleh 59,7% mengenai indikator *Assurance*.

Jika disajikan dalam bentuk gambar garis kontinum, nilai persentase skor tersebut adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.2**

**Garis Kontinum Kualitas Pelayanan**




Agar lebih jelas maka peneliti menyajikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan pada masing-masing indikatornya. Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap setiap indikator Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada uraian berikut ini:

**1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Indikator Tangibles (Bukti Fisik) diukur menggunakan lima item pernyataan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan mengenai indikator Tangibles (bukti fisik) dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**
**Tanggapan Responden Mengenai Tangibles (Bukti Fisik)**

| No | Pertanyaan | | Kategori Jawaban | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase (%) | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1 | Gedung Pelayanan Rawat Inap di RSUD Cibabat memiliki bangunan yang modern dan lahan yang luas. | f | 8 | 16 | 56 | 29 | 6 | 336 | 575 | 58,4 | Cukup baik |
| | | % | 7,0 | 13,9 | 48,7 | 25,2 | 5,2 | | | | |
| 2 | RSUD Cibabat memiliki mobil | f | 8 | 22 | 59 | 21 | 5 | 352 | 575 | 61,2 | Cukup baik |
| | | % | 7,0 | 19,1 | 51,3 | 18,3 | 4,3 | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | operasional (ambulance) yang cepat dan nyaman. | | | | | | | | | | |
| 3 | Gedung pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat memiliki desain ruangan, tata letak yang menarik (cat ruangan/wallpaper, lukisan, papan informasi/ peringatan, tata letak tempat tidur, kursi, lemari/meja dll) | f | 8 | 27 | 42 | 29 | 9 | 341 | 575 | 59,3 | Cukup baik |
| | | % | 7,0 | 23,5 | 36,5 | 25,2 | 7,8 | | | | |
| 4 | RSUD Cibabat memiliki fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, lahan parkir, kantin yang layak. | f | 9 | 25 | 69 | 12 | 0 | 376 | 575 | 65,4 | Cukup baik |
| | | % | 7,8 | 21,7 | 60,0 | 10,4 | 0,0 | | | | |
| 5 | Gedung pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat memiliki alat medis pada ruang rawat inap yang modern dan mudah digunakan. | f | 3 | 33 | 40 | 22 | 17 | 328 | 575 | 57,0 | Cukup baik |
| | | % | 2,6 | 28,7 | 34,8 | 19,1 | 14,8 | | | | |
| **Total Akumulasi** | | | | | | | | **1733** | **2875** | **60,3** | **Cukup baik** |

Tabel 4.5 di atas menunjukan hasil jawaban responden pada indikator tangibles (bukti fisik) yang diukur menggunakan lima item pernyataan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor empat memiliki persentase tertinggi (65.4%) menjawab RSUD Cibabat memiliki fasilitas pendukung seperti tempat ibadah yang sudah direnovasi menjadi lebih baik, lahan parkir yang diperluas, dan kantin yang layak, jika dilihat di lapangan memang semua fasilitas pendukung tersebut cukup memenuhi standar pelayanan, keamanan, serta keselamatan dan kesehatan kerja di RSUD Cibabat. Pada persentase kedua (61.2%) yaitu jawaban responden mengenai RSUD Cibabat yang memiliki mobil operasional (*ambulance*) yang cepat dan

nyaman. Setiap panggilan untuk menjemput ataupun mengantar pasien sesuai tujuan yang ditentukan petugas *ambulance* sudah cukup cepat dalam merespon, mobil yang digunakan pun sudah cukup modern. Persentase ketiga (59.3%) jawaban responden mengenai gedung pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat yang memiliki desain ruangan, kasur, lemari dengan tata letak yang menarik. Berdasarkan pengamatan peneliti, desain ruangan, kasur lemari maupun tata letak sudah disesuaikan dengan kelasnya masing-masing, memang jika dikelas III keadaan ruangan yang pada satu ruangannya terdapat 6 pasien membuat keadaan ruangan tidak begitu nyaman, sedikit berisik, dan lantai cepat sekali kotor. Persentase terendah (57%) responden menjawab mengenai gedung pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat yang memiliki alat medis pada ruang rawat inap yang modern dan mudah digunakan, berdasarkan wawancara dengan beberapa pasien ataupun keluarganya alat medis terkadang sulit digunakan/macet dan masalah yang muncul beberapa waktu lalu mengenai meledaknya alat *infrant warmer*, yaitu alat pemanas bayi di ruang rawat inap, walaupun tidak menimbulkan korban jiwa namun akan menimbulkan rasa khawatir bagi pasien untuk memercayakan alat medis yang digunakan oleh RSUD Cibabat.

**2. Reliability (Kehandalan)**

Indikator Reliability (Kehandalan) diukur menggunakan lima item pernyataan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan mengenai indikator reliability (kehandalan) dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6**
**Tanggapan Responden Mengenai *Reliability* (Kehandalan)**

| No | Pertanyaan | | Kategori Jawaban | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase (%) | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1 | Petugas medis tidak pernah mengakibatkan kondisi pasien semakin memburuk setelah menerima pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat (malpraktek). | f | 10 | 48 | 45 | 12 | 0 | 401 | 575 | 69,7 | Baik |
| | | % | 8,7 | 41,7 | 39,1 | 10,4 | 0,0 | | | | |
| 2 | Petugas administrasi di RSUD Cibabat selalu memberikan informasi yang akurat perihal layanan rawat inap. | f | 13 | 21 | 70 | 9 | 2 | 379 | 575 | 65,9 | Cukup baik |
| | | % | 11,3 | 18,3 | 60,9 | 7,8 | 1,7 | | | | |
| 3 | Petugas rekam medis selalu mendata pasien rawat inap RSUD Cibabat dengan benar, dan tidak pernah ada kesalahan data. | f | 6 | 43 | 53 | 12 | 1 | 386 | 575 | 67,1 | Cukup baik |
| | | % | 5,2 | 37,4 | 46,1 | 10,4 | 0,9 | | | | |
| 4 | Makanan yang diberikan kepada pasien rawat inap RSUD Cibabat tidak pernah mengakibatkan pasien mengalami alergi atau keracunan. | f | 8 | 10 | 66 | 22 | 9 | 331 | 575 | 57,6 | Cukup baik |
| | | % | 7,0 | 8,7 | 57,4 | 19,1 | 7,8 | | | | |
| 5 | Perawat dan dokter di rawat inap RSUD Cibabat yang menangani pasien sangat profesional. | f | 10 | 23 | 57 | 15 | 10 | 353 | 575 | 61,4 | Cukup baik |
| | | % | 8,7 | 20,0 | 49,6 | 13,0 | 8,7 | | | | |
| **Total Akumulasi** | | | | | | | | **1850** | **2875** | **64,3** | **Cukup baik** |

Tabel 4.6 di atas menunjukan hasil jawaban responden pada indikator *reliability* (kehandalan) yang diukur menggunakan lima item pernyataan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor satu memiliki persentase tertinggi sebesar 69.7% menjawab petugas medis tidak pernah mengakibatkan kondisi pasien semakin memburuk setelah menerima pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat (malpraktek), sejauh ini tidak pernah muncul kasus mengenai malpraktek yang dilakukan petugas medis di RSUD Cibabat. Persentase kedua (67.1%) responden

menjawab petugas rekam medis selalu mendata pasien rawat inap RSUD Cibabat dengan benar, dan tidak pernah ada kesalahan data, karena data pasien sangat penting sehingga keakuratan dan kerahasiaan data pasien lebih diutamakan dan petugas rekam medis harus meminimalisir kesalahan data. Persentase terendah pada butir pertanyaan nomor empat sebesar 57.6% menjawab mengenai makanan yang diberikan kepada pasien rawat inap RSUD Cibabat tidak pernah mengakibatkan pasien mengalami alergi atau keracunan. Pada beberapa kasus beberapa pasien tidak memberi tahu secara detail kepada pihak rumah sakit dan petugas medis tidak menanyakan lebih dalam terkait masalah alergi yang diderita pasien saat menerima pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat sehingga terjadi *miss communication*.

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Indikator Responsiveness (daya tanggap) diukur menggunakan lima item pernyataan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan mengenai indikator responsiveness (daya tanggap) dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**
**Tanggapan Responden Mengenai *Responsiveness* (daya tanggap)**

| No | Pertanyaan | | Kategori Jawaban | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase (%) | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1 | Perawat dan dokter di RSUD Cibabat selalu siap sedia ketika dibutuhkan. | f | 7 | 22 | 58 | 18 | 10 | 343 | 575 | 59,7 | Cukup baik |
| | | % | 6,1 | 19,1 | 50,4 | 15,7 | 8,7 | | | | |
| 2 | Perawat rawat inap RSUD Cibabat selalu tepat waktu memberikan obat yang telah diresepkan dokter | f | 12 | 18 | 64 | 16 | 5 | 361 | 575 | 62,8 | Cukup baik |
| | | % | 10,4 | 15,7 | 55,7 | 13,9 | 4,3 | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | kepada pasien atau keluarga pasien | | | | | | | | | | |
| 3 | Adanya jadwal piket dokter jaga di ruang rawat inap RSUD Cibabat. | f | 12 | 36 | 45 | 17 | 5 | 378 | 575 | 65,7 | Cukup baik |
| | | % | 10,4 | 31,3 | 39,1 | 14,8 | 4,3 | | | | |
| 4 | Perawat rawat inap di RSUD Cibabat selalu menjawab dengan baik dan cepat saat pasien atau keluarganya mengajukan pertanyaan. | f | 9 | 31 | 52 | 22 | 1 | 370 | 575 | 64,3 | Cukup baik |
| | | % | 7,8 | 27,0 | 45,2 | 19,1 | 0,9 | | | | |
| 5 | Keluhan cepat ditangani oleh petugas medis maupun non medis terkait layanan rawat inap di RSUD Cibabat. | f | 6 | 28 | 54 | 20 | 7 | 351 | 575 | 61,0 | Cukup baik |
| | | % | 5,2 | 24,3 | 47,0 | 17,4 | 6,1 | | | | |
| **Total Akumulasi** | | | | | | | | **1803** | **2875** | **62,7** | **Cukup baik** |

Tabel 4.7 di atas menunjukan hasil jawaban responden pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) yang diukur menggunakan lima item pernyataan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor tiga memiliki persentase tertinggi sebesar 65.7% menjawab adanya jadwal piket dokter jaga di ruang rawat inap RSUD Cibabat, karena keselamatan pasien sangat diutamakan sehingga dokter harus *stand by* untuk mengecek perkembangan kondisi pasien. Persentase kedua sebesar 64.3% responden menjawab mengenai perawat rawat inap di RSUD Cibabat selalu menjawab dengan baik dan cepat saat pasien atau keluarganya mengajukan pertanyaan, karena perawat yang sangat tahu akan kondisi dan kebutuhan pasien sehingga perawat pasti sangat memahami jika keluarga pasien mengajukan pertanyaan. Skor terendah pada butir pertanyaan nomor satu dengan persentase 59,7% terkait perawat dan dokter di RSUD Cibabat selalu siap sedia ketika dibutuhkan. Berdasarkan pengamatan peneliti terkadang petugas medis ataupun non medis lambat dalam menangani kebutuhan pasien, sebagai contoh dalam

pengambilan obat ke apotek yang berada di RSUD Cibabat antrian selalu penuh sehingga obat selalu telat dikonsumsi oleh pasien.

### 4. Assurance (Jaminan)

Indikator *assurance* (jaminan) diukur menggunakan lima item pernyataan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan mengenai indikator *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.8**
**Tanggapan Responden Mengenai Assurance (Jaminan)**

| No | Pertanyaan | | Kategori Jawaban | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase (%) | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1 | Perawat/dokter dapat dipercaya dalam memberikan layanan rawat inap sehingga pasien/keluarganya merasa aman | f | 6 | 19 | 61 | 28 | 1 | 346 | 575 | 60,2 | Cukup baik |
| | | % | 5,2 | 16,5 | 53,0 | 24,3 | 0,9 | | | | |
| 2 | Keluarga pasien tidak pernah mendengar mengenai kasus kematian pasien rawat inap yang tidak wajar di RSUD Cibabat. | f | 7 | 17 | 61 | 29 | 1 | 345 | 575 | 60,0 | Cukup baik |
| | | % | 6,1 | 14,8 | 53,0 | 25,2 | 0,9 | | | | |
| 3 | Petugas medis maupun non medis sangat ramah terhadap pasien/keluarga rawat inap di RSUD Cibabat. | f | 9 | 16 | 50 | 38 | 2 | 337 | 575 | 58,6 | Cukup baik |
| | | % | 7,8 | 13,9 | 43,5 | 33,0 | 1,7 | | | | |
| 4 | Keluarga pasien mudah untuk menemui dokter atau perawat untuk berkonsultasi terkait kondisi pasien. | f | 3 | 16 | 62 | 27 | 7 | 326 | 575 | 56,7 | Cukup baik |
| | | % | 2,6 | 13,9 | 53,9 | 23,5 | 6,1 | | | | |
| 5 | Pemberian obat kepada pasien selalu tepat guna dan memberi efek yang | f | 12 | 11 | 73 | 19 | 0 | 361 | 575 | 62,8 | Cukup baik |
| | | % | 10,4 | 9,6 | 63,5 | 16,5 | 0,0 | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | cepat untuk kesembuhan pasien. | | | | | | | | | | |
| **Total Akumulasi** | | | | | | | | **1715** | **2875** | **59,7** | **Cukup baik** |

Tabel 4.8 di atas menunjukan hasil jawaban responden pada indikator *assurance* (jaminan) yang diukur menggunakan lima item pernyataan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor lima memiliki persentase tertinggi sebesar 62.8% menjawab pemberian obat kepada pasien selalu tepat guna dan memberi efek yang cepat untuk kesembuhan pasien, karena disamping pelayanan yang harus maksimal diberikan oleh RSUD Cibabat obat yang berkualitas pun sangat berpengaruh demi kesembuhan pasien rawat inap. Persentase kedua (60.2%) menjawab perawat/dokter dapat dipercaya dalam memberikan layanan rawat inap sehingga pasien/ keluarganya merasa aman, karena kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari bagaimana kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima khususnya dari RSUD Cibabat. Persentase terendah 56.7% keluarga pasien mudah untuk menemui dokter atau perawat untuk berkonsultasi terkait kondisi pasien., berdasarkan wawancara dengan beberapa pasien dan keluarganya, dokter, perawat, sulit untuk ditemui, karena kurangnya petugas medis terkadang dokter harus mengecek pasien lainnya begitu pula dengan perawat yang terbatas.

### 5. Emphaty (Empati)

Indikator emphaty (empati) diukur menggunakan empat item pernyataan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator emphaty (empati) dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

**Tabel 4.9**
**Tanggapan Responden Mengenai *Emphaty* (Empati)**

| No | Pertanyaan | | Kategori Jawaban | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase (%) | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1 | Petugas medis atau non medis selalu menghibur pasien rawat inap RSUD Cbabat dan memberikan motivasi. | f | 10 | 18 | 63 | 24 | 0 | 359 | 575 | 62,4 | Cukup baik |
| | | % | 8,7 | 15,7 | 54,8 | 20,9 | 0,0 | | | | |
| 2 | Dokter atau perawat rawat inap RSUD Cibabat selalu ramah, akrab dan mampu berkomunikasi dengan pasien ataupun keluarga nya dengan sangat baik. | f | 4 | 22 | 59 | 29 | 1 | 344 | 575 | 59,8 | Cukup baik |
| | | % | 3,5 | 19,1 | 51,3 | 25,2 | 0,9 | | | | |
| 3 | Ruang rawat inap menyediakan fasilitas telepon dan internet untuk memudahkan pasien atau keluarga pasien di ruang rawat inap RSUD Cibabat mendapatkan informasi. | f | 7 | 13 | 54 | 30 | 11 | 320 | 575 | 55,7 | Cukup baik |
| | | % | 6,1 | 11,3 | 47,0 | 26,1 | 9,6 | | | | |
| 4 | Petugas medis maupun non medis selalu mendengarkan keinginan dan kebutuhan pasien rawat inap di RSUD Cibabat beserta keluarganya. | f | 8 | 15 | 75 | 17 | 0 | 359 | 575 | 62,4 | Cukup baik |
| | | % | 7,0 | 13,0 | 65,2 | 14,8 | 0,0 | | | | |
| **Total Akumulasi** | | | | | | | | **1382** | **2300** | **60,1** | **Cukup baik** |

Tabel 4.9 di atas menunjukan hasil jawaban responden pada indikator emphaty (empati) yang diukur menggunakan empat item pernyataan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor satu dan nomor empat memiliki persentase tertinggi sebesar 62.4% menjawab petugas medis atau non medis selalu menghibur pasien rawat inap RSUD Cbabat dan memberikan motivasi dan petugas medis maupun non medis selalu mendengarkan keinginan dan kebutuhan pasien rawat inap di RSUD Cibabat beserta keluarganya. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan memiliki hubungan yang baik dengan pasien maupun keluarganya, petugas

medis mengetahui cara komunikasi yang baik dan mampu membuat pasien nyaman, sehingga dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan pasien rawat inap di RSUD Cibabat. Persentase kedua 59.8% responden menjawab dokter atau perawat rawat inap RSUD Cibabat selalu ramah, akrab dan mampu berkomunikasi dengan pasien ataupun keluarga nya dengan sangat baik. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pasien dan keluarganya, pasien yang dirawat memang pasien yang sudah pernah menggunakan pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat sebelumnya dan merasa sesuai/nyaman dengan perawat dan dokter dikarenakan mampu mengerti kebutuhan dan keinginan pasien.

#### 4.1.3.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 115 responden, kepuasan pasien akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan penelitian dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel kepuasan pasien diukur dengan menggunakan lima indikator yang dioperasionalisasikan kedalam delapan belas pernyataan. Untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasaan pasien secara menyeluruh, diperoleh tanggapan mengenai kepuasan pasien dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.10**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien**

| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kualitas Produk | 1147 | 1725 | 66,5 | Cukup baik |
| 2 | Kualitas Pelayanan | 2074 | 3450 | 60,1 | Cukup baik |
| 3 | Emosional | 1809 | 2875 | 62,9 | Cukup baik |
| 4 | Harga | 702 | 1150 | 61,0 | Cukup baik |
| 5 | Biaya | 741 | 1150 | 64,4 | Cukup baik |

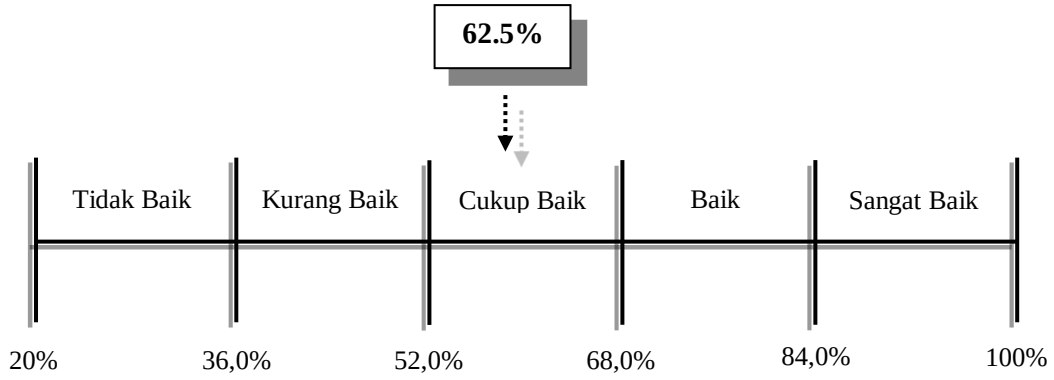
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Total** | **6473** | **10350** | **62,5** | **Cukup baik** |

Tabel 4.10 di atas menjelaskan rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai Kepuasan Pasien yang diukur dengan menggunakan lima indikator yang dioperasionalisasikan kedalam 18 pernyataan. Dari tabel tersebut terlihat persentase tertinggi yang diperoleh sebesar 66.5% mengenai kualitas produk, berdasarkan pengamatan peneliti, obat, alat medis, dan fasilitas yang diberikan RSUD Cibabat sudah cukup baik dinilai dari segi kepuasan pasien. Fasilitas ruang rawat inap yang diberikan RSUD Cibabat sudah sesuai standar menurut kelasnya masing-masing. Presentase kedua mengenai biaya, pelayanan rawat inap RSUD Cibabat jika dibandingkan dengan RSUD lain tergolong cukup terjangkau. Sedangkan persentase terendah yang diperoleh sebesar 60,1% mengenai kualitas pelayanan. Petugas medis maupun non medis memang kurang tanggap terhadap keluhan pasien dan terkadang selalu terjadi penumpukan pasien karena kurangnya ruangan rawat inap dan tenaga medis.

Pada tingkat kepuasan pasien, kinerja yang dilakukan oleh RSUD Cibabat sudah cukup sesuai dengan harapan pasien yang menerima pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat. Secara keseluruhan dari tabel tersebut terlihat bahwa nilai persentase yang diperoleh sebesar 62.5%. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Kepuasan Pasien di RSUD Cibabat memiliki kepuasan yang cukup baik. Jika disajikan dalam bentuk gambar garis kontinum, nilai persentase skor tersebut adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.3**

**Garis Kontinum Kepuasan Pasien**




Agar lebih jelas maka peneliti menyajikan gambaran mengenai Kepuasan Pasien pada masing-masing indikatornya. Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap setiap indikator Kepuasan Pasien dapat dilihat pada uraian berikut ini:

**1. Kualitas Produk**

Indikator kualitas produk diukur menggunakan tiga item pernyataan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan pasien mengenai indikator kualitas produk dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut:

**Tabel 4.11**
**Tanggapan Responden Mengenai kualitas produk**

| No | Pertanyaan | | Kategori Jawaban | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase (%) | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1 | Saudara merasa puas setelah menggunakan alat medis yang disediakan RSUD Cibabat | f | 11 | 26 | 63 | 15 | 0 | 378 | 575 | 65,7 | Cukup baik |
| | | % | 9,6 | 22,6 | 54,8 | 13,0 | 0,0 | | | | |
| 2 | Saudara merasa puas setelah menerima pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat | f | 8 | 33 | 67 | 5 | 2 | 385 | 575 | 67,0 | Cukup baik |
| | | % | 7,0 | 28,7 | 58,3 | 4,3 | 1,7 | | | | |
| 3 | Saudara telah diberikan pelayanan secara maksimal oleh Petugas Medis di ruang rawat inap RSUD Cibabat. | f | 10 | 29 | 68 | 6 | 2 | 384 | 575 | 66,8 | Cukup baik |
| | | % | 8,7 | 25,2 | 59,1 | 5,2 | 1,7 | | | | |
| **Total Akumulasi** | | | | | | | | **1147** | **1725** | **66,5** | **Cukup baik** |

Tabel 4.11 di atas menunjukan hasil jawaban responden pada indikator kualitas produk yang diukur menggunakan tiga item pernyataan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor dua memiliki persentase tertinggi sebesar 67% menjawab pasien merasa puas setelah menerima pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat. Pasien rawat inap yang telah mendapatkan pelayanan nya tergolong cukup puas bagi kelas tertentu seperti Kelas I atau VIP, namun untuk kelas II kebawah beberapa pasien menyayangkan atas kualitas produk seperti keadaan tempat tidur pasien yang sebagian kecil rusak. Lalu kondisi toilet yang kurang bersih. Presentase kedua sebesar 66,8% responden menjawab pasien cukup puas setelah diberikan pelayanan secara maksimal oleh Petugas Medis di ruang rawat inap RSUD Cibabat. Diliat dari pasien yang makin haari makin bertambah namun tidak disesuaikan dengan kondisi kamar tidur dan kuota tenaga medis yang ada. Presentase ketiga sebesar 66,8%

responden menjawab pasien merasa cukup puas setelah menggunakan alat medis yang disediakan RSUD Cibabat.

## 2. Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan diukur menggunakan enam item pernyataan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan pasien mengenai indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

**Tabel 4.12**
**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan**

| No | Pertanyaan | | Kategori Jawaban | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase (%) | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1 | Saudara merasa puas setelah menerima pelayanan terkait alur administrasi dengan tidak berbelit dan tidak memberatkan. | f | 4 | 19 | 57 | 28 | 7 | 330 | 575 | 57,4 | Cukup baik |
| | | % | 3,5 | 16,5 | 49,6 | 24,3 | 6,1 | | | | |
| 2 | Pegawai non medis selalu menjawab dengan cepat terkait pertanyaan yang diajukan keluarga pasien. | f | 9 | 14 | 60 | 32 | 0 | 345 | 575 | 60,0 | Cukup baik |
| | | % | 7,8 | 12,2 | 52,2 | 27,8 | 0,0 | | | | |
| 3 | Dokter selalu tepat waktu memeriksa pasien kesetiap ruangan dengan jadwal yang sudah ditentukan. | f | 8 | 18 | 52 | 36 | 1 | 341 | 575 | 59,3 | Cukup baik |
| | | % | 7,0 | 15,7 | 45,2 | 31,3 | 0,9 | | | | |
| 4 | Penyediaan makanan pasien dengan kemasan atau tampilan yang menarik | f | 6 | 25 | 57 | 23 | 4 | 351 | 575 | 61,0 | Cukup baik |
| | | % | 5,2 | 21,7 | 49,6 | 20,0 | 3,5 | | | | |
| 5 | Perawat selalu tepat waktu memeriksa darah pasien setiap hari. | f | 9 | 14 | 75 | 17 | 0 | 360 | 575 | 62,6 | Cukup baik |
| | | % | 7,8 | 12,2 | 65,2 | 14,8 | 0,0 | | | | |
| 6 | Petugas dan pegawai medis selalu sopan santun dalam memberikan pelayanan. | f | 18 | 6 | 51 | 40 | 0 | 347 | 575 | 60,3 | Cukup baik |
| | | % | 15,7 | 5,2 | 44,3 | 34,8 | 0,0 | | | | |
| **Total Akumulasi** | | | | | | | | **2074** | **3450** | **60,1** | **Cukup baik** |

Tabel 4.12 di atas menunjukan hasil jawaban responden pada indikator kualitas pelayanan yang diukur menggunakan enam item pernyataan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor lima memiliki persentase tertinggi sebesar 62,6% menjawab Perawat selalu tepat waktu memeriksa darah pasien setiap hari. Berdasarkan kelas pada rawat inap RSUD Cibabat makanan yang disediakan sudah sesuai standar berdasarkan peraturan rumah sakit. Presentase kedua sebesar 61% responden menjawab Penyediaan makanan pasien dengan kemasan atau tampilan yang menarik. Presentase terendah sebesar 57,4% responden menjawab merasa puas setelah menerima pelayanan terkait alur administrasi dengan tidak berbelit dan tidak memberatkan. Sebagian besar merasa tidak puas dengan pelayanan alur administrasi yang terkadang memberatkan pasien dan penberitahuan mendadak tanpa konfirmasi sebelumnya.

### 3. Emosional

Indikator emosional diukur menggunakan lima item pernyataan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai mengenai kepuasan pasien dengan indikator emosional dapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut:

**Tabel 4.13**
**Tanggapan Responden Mengenai Emosional**

| No | Pertanyaan | | Kategori Jawaban | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase (%) | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1 | Saudara merasa puas dengan toilet yang bersih, wangi dan terjaga suhu nya diruang rawat inap RSUD Cibabat. | f | 14 | 1 | 93 | 7 | 0 | 367 | 575 | 63,8 | Cukup baik |
| | | % | 12,2 | 0,9 | 80,9 | 6,1 | 0,0 | | | | |
| 2 | Saudara memilih pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat dikarenakan usulan dari tetangga atau keluarga lainnya. | f | 13 | 12 | 80 | 10 | 0 | 373 | 575 | 64,9 | Cukup baik |
| | | % | 11,3 | 10,4 | 69,6 | 8,7 | 0,0 | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Saudara merasa puas dengan lahan parkir yang tersedia di RSUD Cibabat | f | 12 | 3 | 85 | 15 | 0 | 357 | 575 | 62,1 | Cukup baik |
| | | % | 10,4 | 2,6 | 73,9 | 13,0 | 0,0 | | | | |
| 4 | Saudara merasa puas karena tidak pernah mengantri saat akan mengambil obat di apotek RSUD Cibabat | f | 8 | 6 | 86 | 15 | 0 | 352 | 575 | 61,2 | Cukup baik |
| | | % | 7,0 | 5,2 | 74,8 | 13,0 | 0,0 | | | | |
| 5 | Keadaan disekitar ruang rawat inap tidak pernah terjadi kericuhan atau kehilangan harta benda milik pasien atau keluarga pasien | f | 8 | 6 | 94 | 7 | 0 | 360 | 575 | 62,6 | Cukup baik |
| | | % | 7,0 | 5,2 | 81,7 | 6,1 | 0,0 | | | | |
| **Total Akumulasi** | | | | | | | | **1809** | **2875** | **62,9** | **Cukup baik** |

Tabel 4.13 di atas menunjukan rekapitulasi jawaban responden pada indikator emosional yang diukur menggunakan lima item pernyataan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor dua memiliki persentase tertinggi sebesar 64.9% responden menjawab pasien memilih pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat dikarenakan usulan dari tetangga atau keluarga lainnya. Berdasarkan wawancara peneliti, rata-rata pasien di RSUD Cibabat memang sudah pernah memakai pelayanan di RSUD Cibabat sebelumnya, dan ada pula rekomendasi dari keluarga lainnya. Tanggapan lainnya dikarenakan RSUD Cibabat yang jaraknya dekat dengan tempat tinggal pasien. Persentase terendah 61.2% bahwa pasien kurang puas karena antrian mengambil obat yang dengan waktu yang cukup lama dan keadaan tempat mengambil obat yang lahannya kurang luas untuk antrian.

### 4. Harga

Indikator harga diukur menggunakan dua item pernyataan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan pasien mengenai indikator harga dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

**Tabel 4.14**
**Tanggapan Responden Mengenai Harga**

| No | Pertanyaan | | Kategori Jawaban | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase (%) | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1 | Saudara merasa puas terkait obat yang diberikan kepada pasien merupakan obat yang berkualitas, berpengaruh signifikan terhadap pasien dan aman. | f | 7 | 8 | 91 | 9 | 0 | 358 | 575 | 62,3 | Cukup baik |
| | | % | 6,1 | 7,0 | 79,1 | 7,8 | 0,0 | | | | |
| 2 | Saudara merasa puas terhadap alat medis, pelayanan, dan obat yang digunakan/diberikan petugas medis kepada pasien dengan harga yang terjangkau. | f | 6 | 5 | 86 | 18 | 0 | 344 | 575 | 59,8 | Cukup baik |
| | | % | 5,2 | 4,3 | 74,8 | 15,7 | 0,0 | | | | |
| **Total Akumulasi** | | | | | | | | **702** | **1150** | **61,0** | **Cukup baik** |

Tabel 4.14 di atas menunjukan hasil jawaban responden pada indikator harga yang diukur menggunakan dua item pernyataan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor satu memiliki persentase tertinggi sebesar 62,3% menjawab obat yang diberikan kepada pasien merupakan obat yang berkualitas, berpengaruh signifikan terhadap pasien dan aman, karena sebagian besar pasien yang menggunakan layanan rawat inap di RSUD Cibabat sudah pernah menggunakan layanan rawat inap di RSUD Cibabat sebelumnya.persentase kedua sebesar 59.8% responden menjawab pasien merasa puas setelah menggunakan alat medis, pelayanan, dan obat yang digunakan/diberikan petugas medis kepada pasien dengan harga yang terjangkau.

### 5. Biaya

Indikator kepuasan pasien diukur menggunakan dua item pernyataan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan pasien mengenai indikator biaya dapat dilihat pada tabel 4.16 sebagai berikut:

**Tabel 4.16**
**Tanggapan Responden Mengenai Biaya**

| No | Pertanyaan | | Kategori Jawaban | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase (%) | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1 | Biaya rawat inap di RSUD Cibabat masih pada batas wajar jika dibandingkan dengan RS lain. | f | 14 | 19 | 73 | 9 | 0 | 383 | 575 | 66,6 | Cukup baik |
| | | % | 12,2 | 16,5 | 63,5 | 7,8 | 0,0 | | | | |
| 2 | Biaya rawat inap sesuai dengan yang sudah ditetapkan, tidak ada penambahan biaya tanpa informasi sebelumnya. | f | 9 | 21 | 59 | 26 | 0 | 358 | 575 | 62,3 | Cukup baik |
| | | % | 7,8 | 18,3 | 51,3 | 22,6 | 0,0 | | | | |
| **Total Akumulasi** | | | | | | | | **741** | **1150** | **64,4** | **Cukup baik** |

Tabel 4.16 di atas menunjukan hasil jawaban responden pada indikator biaya yang diukur menggunakan dua item pernyataan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor satu memiliki persentase tertinggi sebesar 66.6% menjawab biaya rawat inap di RSUD Cibabat masih pada batas wajar jika dibandingkan dengan RS lain. Persentase kedua sebesar 62,3% responden menjawab biaya rawat inap sesuai dengan yang sudah ditetapkan, tidak ada penambahan biaya tanpa informasi sebelumnya. Pada beberapa kasus, pasien ibu melahirkan yang akan pulang dibebankan dengan biaya yang tidak sesuai dengan rincian tanpa informasi sebelumnya, terdapat penambahan biaya sehingga pasien diharuskan melunasi biaya administrasi terlebih dahulu sebelum membawa bayinya pulang.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.2 Analisis Uji Korelasi *Pearson Produc Moment*

Uji koefisien korelasi product moment bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel X "Kualitas Pelayanan Rawat Inap" dengan variabel Y "Kepuasan Pasien". Selain itu juga untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya Teknik korelasi yang digunkan adalah teknik korelasi *product moment* dari Pearson. Untuk melihat keeratan hubungan antara variabel yang sedang diteliti, yaitu kualitas pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien di hitung dengan rumus *Pearson Produc moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X^2)\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Keterangan;

$r_{xy}$ = Koefisien korelasi

$X$ = Skor tiap butir angket dari tiap responden

$Y$ = Skor total seluruh butir angket dari tiap responden

$\sum X$ = Jumlah skor tiap butir angket dari tiap responden

$\sum Y$ = Jumlah skor total seluruh butir angket dari tiap responden

$N$ = Banyaknya data

Korelasi *Pearson Produc moment* dihitung dengan menggunakan bantuan *software SPSS* untuk mempermudah pekerjaan dan supaya hasilnya lebih akurat karena perhitungan kolerasi *Pearson Produc moment* secara manual cukup rumit

dan memungkinkan terjadinya kesalahan dalam perhitungannya. Untuk menentukan tingkat koefisien variabel data yang di analisis tersebut, maka digunakan interpretasi koefisien korelasi yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.17**
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

| Interval koefisien | Tingkat hubungan |
|---|---|
| 0,00 – 0,199 | Sangat rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat kuat |

Sumber : Sugiyono (2007:214)

**Tabel 4.18**
**Koefisien Korelasi Product Moment Correlations**

| | | Kualitas_Pelayanan | Kepuasan |
|---|---|---|---|
| Kualitas_Pelayanan | Pearson Correlation | 1 | ,675** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 115 | 115 |
| Kepuasan | Pearson Correlation | ,675** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 115 | 115 |

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

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2017.

Untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dari nilai Pearson *Correlation*, dari tabel output di dapatkan nilai r = 0,675, jika dibandingkan pada tabel interpretasi koefisien korelasi maka disimpulkan kekuatan hubungannya kuat dan antara variabel X dan variabel Y searah artinya semakin tinggi kualitas pelayanan rawat inap maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien.

### 4.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik, untuk menguji hipotesis maka digunakan uji t.

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (kualitas pelayanan rawat inap) secara individual dalam menerangkan variabel dependen (kepuasan pasien). Maka hipotesisnya sebagai berikut :

$H_0$ = Kualitas pelayanan rawat inap tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

$H_1$ = Kualitas pelayanan rawat inap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kaidah keputusan yang dibuat dalam menguji hipotesis di atas sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *sig* atau [0,05 ≤ *sig*], maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
2. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *sig* atau [0,05 ≥ *sig*], maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

**Tabel 4.19**

**Hasil Uji t**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .758 | .215 | | 3.524 | .001 |
| | Kualitas_Pelayanan | .676 | .070 | .675 | 9.729 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2017

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai t hitung = 9,729. Dimana hasil output SPSS di atas dilihat nilai t hitung variabel X (kualitas pelayanan rawat inap) lebih besar dari pada nilai t tabel = 1.981 dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,001. Jadi $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima, artinya adalah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di RSUD Cibabat Kota Cimahi.

### 4.2.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data tidak mengikuti pola sebaran distribusi normal, maka akan diperoleh taksiran yang bias. Pengujian normalitas dilakukan melalui tes Kolmogorov-Smirnov. Dengan bantuan *software SPSS 13* diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.20**

**Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | Kualitas_ Pelayanan | Kepuasan |
|---|---|---|---|
| N | | 115 | 115 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | 3.0623 | 2.8294 |
| | Std. Deviation | .45865 | .45940 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .107 | .075 |
| | Positive | .107 | .075 |
| | Negative | -.068 | -.041 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.151 | .806 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .141 | .535 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2017

Analisis kenormalan berdasarkan metode Kolmogorov-Smirnov mensyaratkan kurva normal apabila nilai Asymp. Sig. berada di atas batas maximum error, yaitu 0,05. Berdasarkan tabel di atas, variabel Kualitas pelayanan memiliki nilai sig sebesar 0,141 dan variabel Kepuasan memiliki nilai sig sebesar 0,535. Karena nilai sig nya masing-masing lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan bahwa data variabel Kualitas pelayanan dan variabel Kepuasan masing-masing berdistribusi normal.

### 4.2.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana pengaruh antara kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi.

**Tabel 4.21**

**Koefisien Determinasi**

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .675[a] | .456 | .451 | .34038 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2017

Jadi, besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di RSUD Cibabat Kota Cimahi sebesar 45,6% sementara sisanya 54,4% di pengaruhi oleh variabel/faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Faktor lain selain kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat dari sudut pandang peneliti yaitu faktor komunikasi efektif. Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada pasien yang bisa terlihat dalam proses komunikasi. Tujuan dari Komunikasi Efektif sebenarnya adalah memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi informasi yaitu petugas medis maupun non medis dan penerima informasi (pasien) sehingga bahasa yang digunakan oleh petugas medis maupun non medis lebih jelas dan lengkap, serta dapat dimengerti dan dipahami dengan baik oleh pasien.