

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Obyek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum RSUD Arjawinangun

RSUD Arjawinangun adalah rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon, yang sejarah awal berdirinya adalah sebuah Puskesmas yang dibangun pada tahun 1970 an. Puskesmas Arjawinangun dahulu dikenal sebagai pusat rehidrasi untuk penderita diare atau gastro enteritis yang mengalami dehidrasi sedang sampai berat untuk wilayah Kabupaten Cirebon belahan Barat. Seperti diketahui bahwa pada jamannya penyakit diare merupakan penyakit endemis yang berpotensi menimbulkan Kejadian Luar Biasa (KLB).

Tanggal 20 Juni 1979 dengan Surat keputusan Bupati Cirebon Nomor : 032.2/VI/1979 Puskesmas Arjawinangun ditetapkan menjadi Rumah Sakit Kelas D dengan tempat tidur sebanyak 45 buah, dan baru diakui secara resmi oleh Departemen Kesehatan RI melalui Surat Keputusan Nomor : 1183/Menkes/SK/X/94 tertanggal 23 Oktober 1994 sebagai RS pemerintah Kelas D. Surat keputusan inipun diurus dalam rangka proses menuju RS Kelas C. Pada tanggal 30 Januari 1995 dengan Surat Keputusan menteri Kesehatan RI Nomor : 110/Menkes/SK/I/95 RS Arjawinangun ditetapkan menjadi RS

Kelas C, yang ditindaklanjuti dengan disahkannya Peraturan Daerah nomor 4 Tahun 1996 tentang Pembentukan RSUD Arjawinangun Kelas C.

Tahun 2000 untuk pertama kalinya RSUD Arjawinangun mendapatkan sertifikat Akreditasi RS untuk 5 (lima) jenis pelayanan, yang hanya berlaku selama 5 tahun. Dengan bergulirnya era otonomi daerah, pada tanggal 30 Nopember 2001 dengan Peraturan Daerah Nomor 64 Tahun 2001 berubah menjadi Badan RSUD Arjawinangun. Dengan perubahan formasi direksi RS pada tahun 2004, dicetuskan ide untuk peningkatan dan pengembangan RS kearah lebih maju lagi. Beberapa alternatif yang diinventarisasi waktu itu adalah peningkatan dan pengembangan di lokasi lama atau relokasi. Melalui proses yang panjang, diperkaya dengabn belajar ke beberapa RS yang memiliki pengalaman pengembangan RS, pada tahun 2005 dengan persetujuan Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon sebagai pemilik, dicanangkan pilihan "Relokasi". Selama kurun tahun 2006-2007 dimulailah aktifitas pengadaan tanah, pembuatan master plan, detail engineering design, analisa masalah dampak lingkungan, pengurugan tanah dan pembangunan fondasi keliling.

Tanggal 10 Mei 2008 dimulailah pembangunan Relokasi RS tahap I untuk Gedung Rawat jalan, ditandai dengan peletakan batu pertama oleh Bupati Cirebon, yang diresmikan penggunaannya pada tanggal 9 Januari 2009.

Tanggal 19 Agustus 2009 ditetapkan sebagai RSUD Kelas C berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2009 dimana sebutan Badan dihilangkan..

Tanggal 15 September 2009 RSUD Arjawinangun ditetapkan sebagai institusi yang melaksanakan Pola Pengelolaan Keuangan - Badan layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Bertahap dengan Surat Keputusan Bupati Cirebon Nomor : 445/Kep.579-Keu/2009, dan pada tanggal 4 Januari 2010 dengan Surat Keputusan Bupati Cirebon Nomor : 445/Kep.25-Keu/2010 dirubah menjadi PPK-BLUD Penuh terhitung mulai 2 Januari 2010. Pada tanggal 29 Desember 2010, dengan Keputusan menteri Kesehatan RI Nomor : HK.03.05/I/7873/2010, RSUD Arjawinangun ditetapkan sebagai RS Kelas B.

4.1.2 Visi dan misi RSUD Arjawinangun

a. Visi:

Menjadi Rumah Sakit tipe B terbaik diwilayah III Cirebon.

b. Misi:

1. Mewujudkan RS yang bersih aman dan nyaman.
2. Mewujudkan pelayanan terakreditasi, terjangkau dan memuaskan.
3. Mewujudkan rumah sakit dengan produk unggulan dengan trauma center
4. Mewujudkan rumah sakit sebagai pusat rujukan wilayah III Cirebon
5. Mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) RS yang berkualitas dengan kesejahteraan memadai.
6. Mewujudkan rumah sakit sebagai mitra kerja yang kenyal dan memuaskan

4.2 Uji Instrumen

4.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang diukur. Hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item layak digunakan atau tidak. Biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Batas nilai minimal korelasi untuk uji coba 30 responden adalah 0,2407. Teknik pengujian uji validitas menggunakan program *SPSS version 17* yaitu *Item – Total Correlation*.

Hasil uji validitas dari point – point pertanyaan kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium (X1)

Tabel 2. Hasil uji validitas waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Variabel	<i>Corrected item Total Correlation</i>	r-tabel	Keterangan
Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium	553	0,2407	Valid
	565		Valid
	660		Valid
	483		Valid
	705		Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dalam variabel bebas waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium (X1), semua point pernyataan dinyatakan valid.

Sebab nilai *Corrected item Total Correlation* lebih besar dari r-tabel 0,2407 dengan demikian semua point pernyataan dapat digunakan dalam pengujian penelitian.

2. Variabel bebas pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium (X2)

Tabel 3. Hasil uji validitas pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Variabel	<i>Corrected item Total Correlation</i>	r-tabel	Keterangan
pelaksana	520	0,2407	Valid
ekspertisi hasil	626		Valid
pemeriksaan	699		Valid
laboratorium	337		Valid
	261		Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dalam variabel bebas pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium (X2), semua point pernyataan dinyatakan valid. Sebab nilai *Corrected item Total Correlation* lebih besar dari r-tabel 0,2407 dengan demikian semua point pernyataan dapat digunakan dalam pengujian penelitian.

3. Variabel bebas tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium (X3)

Tabel 4. Hasil uji validitas tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

Variabel	<i>Corrected item Total Correlation</i>	r-tabel	Keterangan
Tidak adanya	994	0,2407	Valid
kesalahan	994		Valid
penyerahan hasil	994		Valid
pemeriksaan	994		Valid
laboratorium	937		Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dalam variabel tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium (X3), semua point pernyataan dinyatakan valid. Sebab nilai *Corrected item Total Correlation* lebih besar dari r-tabel 0,2407 dengan demikian semua point pernyataan dapat digunakan dalam pengujian penelitian.

4. Variabel terikat kepuasan pasien (Y)

Tabel 5. Hasil uji validitas terikat kepuasan pasien

Variabel	<i>Corrected item Total Correlation</i>	r-tabel	Keterangan
Kepuasan pasien	775	0,2407	Valid
	477		Valid
	691		Valid
	784		Valid
	743		Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa dalam variabel kepuasan pasien (Y), semua point pernyataan dinyatakan valid. Sebab nilai *Corrected item Total Correlation* lebih besar dari r-tabel 0,2407 dengan demikian semua point pernyataan dapat digunakan dalam pengujian penelitian.

4.2.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Pengujian menggunakan batasan tertentu yaitu 0,6. Reliabilitasa kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8

adalah baik. Uji ini menggunakan metode pengujian *Cronbach's Alpha (a)*, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha (a)* > 0,6.

Hasil uji reliabilitas dari poin – poin pernyataan kuesioner adalah sebagai berikut:

Variabel bebas (X1,X2,X3,Y)

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas Variabel bebas (X1,X2,X3,Y)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha (a)</i>	Keterangan
1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium	0,797	Reliabel
2. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium	0,645	Reliabel
3. Tidak adanya kesalahan oenyerahan hasil pemeriksaan laboratorium	0,990	Reliabel
4. Kepuasan Pasien	0,822	Reliabel

Sumber: data primer yang telah diolah (2014)

Tabel 6, menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha untuk semua kuesioner lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuisisioner dinyatakan reliabel atau andal dan dapat digunakan untuk pengujian sampel.

4.3 Deskripsi Sampel

Sampel untuk penelitian dapat dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

1. Jenis kelamin responden

Jenis kelamin responden termasuk salah satu karakteristik populasi yang perlu diketahui, karna sedikit banyak persepsi dipengaruhi oleh jenis kelamin seseorang. Distribusi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Ditribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	155	46.5
Perempuan	178	53.5
Total	333	100.0

Sumber: data primer yang telah diolah (2014)

Tabel 7 distribusi frekuensi responden jenis kelamin, terlihat bahwa jumlah responden terbanyak berjenis kelamin perempuan 53%. Hal ini disebabkan perempuan lebih memilih kepuasan terhadap pemeriksaan yang sebelumnya pernah dilakukan di laboratorium tersebut.

2. Usia responden

Usia responden dapat mempengaruhi pola pikir, sikap, serta pengambilan keputusan, maka perlu diketahui sebagai salah satu karakteristik populasi.

Distribusi usia responden dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
16-25 tahun	22	6.6
26 - 35 tahun	62	18.6
36 - 45 tahun	91	27.3
> 45 tahun	158	47.4
Total	333	100.0

Sumber: data primer yang telah diolah (2014)

Berdasarkan tabel 8 distribusi frekuensi responden berdasarkan usia, terlihat bahwa jumlah responden terbanyak memiliki usia >45 tahun 47,4%. Hal ini disebabkan rentang usia yang mapan, matang dan mampu mengambil keputusan dengan baik dalam mengatasi segala permasalahan termasuk gangguan kesehatan.

3. Pendidikan terakhir responden

Pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang, maka akan mempengaruhi dalam penerimaan informasi yang diberikan petugas laboratoriu terhadap pasien. Distribusi pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	82	24.6
SLTP	64	19.2
SLTA	122	36.6
Akademi/Diploma	28	8.4
Sarjana	37	11.1
Total	333	100.0

Sumber: data primer yang telah diolah (2014)

Berdasarkan tabel 9 distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan, terlihat bahwa responden yang terbanyak memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 36,6%. Hal ini disebabkan responden yang jenjang pendidikan SLTA mempunyai pola pikir yang sederhana.

4. Pekerjaan responden

Distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	8	2.4
PNS	39	11.7
Pegawai Swasta	59	17.7
Wiraswasta	152	45.6
Lain-lain	75	22.5
Total	333	100.0

Sumber: data primer yang telah diolah (2014)

Berdasarkan tabel 10 distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan, terlihat bahwa responden yang terbanyak memiliki persentase tertinggi adalah

wiraswasta sebanyak 45,6%. Hal ini disebabkan banyak wiraswasta yang mendapatkan jaminan sosial kesehatan dari pemerintah.

4.4 Uji asumsi klasik

4.4.1 Hasil uji *Multikolinearitas*.

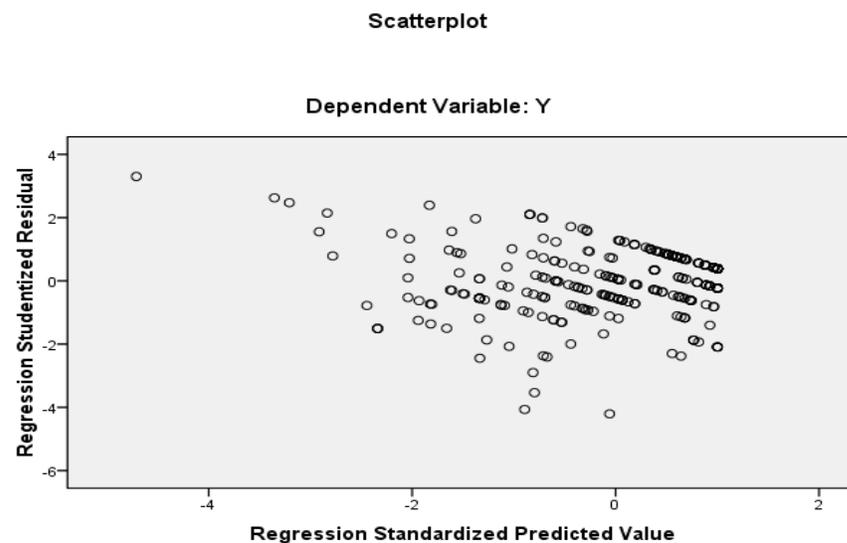
Uji *multikolinearitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel *independen* dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya *multikolinearitas*. Hasil ujinya dapat ditentukan dengan melihat nilai *VIF* pada *output* tabel (*coefficients*). Nilai *VIF* waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium sebesar 1.629, nilai *VIF* pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium 1.860, dan nilai *VIF* tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium 1.539. Semua nilai *VIF* variabel kurang dari 5, maka semua variabel tidak mempunyai persoalan *multikolinearitas*.

4.4.2 Hasil uji *Heterokedastisitas*

Uji *Heterokedastisitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah *Heterokedastisitas* (Priyatno , 2010). *Heterokedastisitas* dapat dideteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik diatas, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di *studentised*. Dasar pengambilan keputusan: jika ada pola tertentu,

seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi *Heterokedastisitas*, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *Heterokedastisitas* (Santoso, 2002). Hasil uji *Heterokedastisitas* dapat dilihatpada *output* berikut :

Gambar 3. Scatter plot



Sumber : data primer yang telah diolah, 2014

Terlihat pada gambar 3, *scatterplot* datanya tersebar dan tidak membentuk pola yang sistematis serta titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *Heterokedastisitas*.

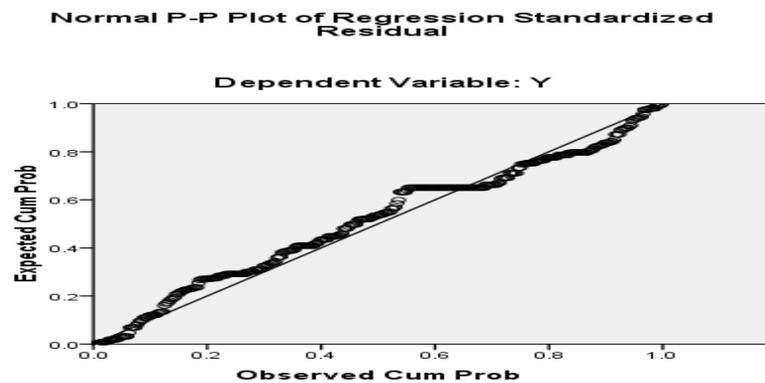
4.4.3 Uji *Autokorelasi*

Uji *Autokorelasi* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya *Autokorelasi* pada model regresi. Hasil ujinya dapat diketahui dengan melihat angka *Durbin Watson (DW)* pada tabel (*model summary*), angka DW yang didapat adalah 1.845. Nilai 1.845 berada diantara 1,55-2,46 yang berarti tidak ada *autokolerasi*.

4.5 Hasil uji asumsi dasar

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis atau diregresikan lebih lanjut mempunyai distribusi normal atau tidak, sebab model regresi yang baik adalah apabila distribusi datanya normal atau mendekati normal. Uji normalitas digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval atau rasio. Data dinyatakan terdistribusi normal atau mendekati normal bila gambar distribusi dengan titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar 5.

Gambar 4. Normal P-Plot Of Regression Standardized residual



Sumber : data primer yang telah diolah, 2014

Gambar 4. bahwa data tersebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan data terdistribusi normal atau mendekati normal dengan demikian syarat normalitas bagi model regresi terpenuhi.

4.6 Uji linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas meliputi :

4.6.1. Analisis regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana, digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif. Hasil analisis regresi linear sederhana pada tabel 11 :

Tabel 11. Correlations

		Y
Pearson Correlation	Y	1.000
	X1	.485
	X2	.474
	X3	.646

Sumber: data primer yang telah diolah (2014)

Hasil uji korelasi dapat diketahui dengan melihat tingkat hubungan pada tabel 1. (interpretasi koefisien korelasi) adalah sebagai berikut :

- a) Hubungan variabel waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium dengan variabel kepuasan pasien 0,485 yang terletak pada interval antara 0,40-0,599, hal ini menunjukkan hubungan positif dengan kriteria sedang. Hubungan ini menggambarkan bahwa pasien akan lebih senang untuk mendapatkan pelayanan yang cepat sehingga waktu yang dibutuhkan lebih efisien.
- b) Hubungan variabel pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium dengan variabel kepuasan pasien 0,474 yang terletak 0,40-0,599, hal ini menunjukkan hubungan positif dengan kriteria sedang. Artinya ada hubungan pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan pasien dengan kepuasan pasien.
- c) Hubungan variabel tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dengan variabel kepuasan pasien 0,646 yang terletak pada interval antara 0,60-0,799, hal ini menunjukkan hubungan positif dengan

kriteria kuat. Artinya pasien puas dengan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan.

4.6.2 Analisa regresi linier berganda

a. Analisa korelasi berganda

Analisis korelasi ganda (R), digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel *dependen* secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel *dependen* (Y). Hasil analisis korelasi ganda sebagai berikut.

Tabel 12. Model Summary^b

Model	R	Ajusted R Square	Sig F Change
1	0,678	0,455	0,000

Sumber : Data primer yang telah di olah (2014)

Hasil analisis korelasi (R) dapat dilihat pada output model summary dan hasil analisis regresi linier berganda diatas. Berdasarkan output diperoleh angka R sebesar 0,678. Nilai korelasi ganda dapat ditentukan dengan melihat tabel 1 (interpretasi koefisien korelasi) dan nilai R berada diantara 0,60-0,799, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dengan kepuasan pasien

- b. Analisis determinasi (R^2), digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel *dependen* (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel *independen* yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel *dependen*. Hasil analisis determinasi (R) dapat dilihat dari tabel (Model summary). Berdasarkan output diperoleh angka R^2 sebesar 0,455 menunjukkan secara efektif 45,5% kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun Cirebon dijelaskan oleh antara waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium dan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium.
- c. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen* (Y). Hasil uji koefisien regresi secara bersama - sama (uji F) sebagai berikut:

Tabel 13. ANOVA^b

Model	Sig.
Regression	.000 ^a
Residual	
Total	

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang telah diolah (2014)

Hasil analisis regresi linier berganda dengan uji *ANOVA* (F value) dapat dilihat pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda diatas.

Berdasarkan *output* diperoleh nilai signifikansi (*p-value*) = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,5, maka dapat dinyatakan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium dan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium ternyata secara simultan atau bersama – sama terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di laboratorium RSUD Arjawinangun.

- d. Uji Koefisien Regresi Secara parsial (Uji *t*), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independen* ($X_1, X_2, \dots X_n$) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* (*Y*). Hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji *t*) sebagai berikut:

Tabel 14. *Coefficients*^a

Model	T	Sig.
1 (Constant)	6.963	.000
X1	3.962	.000
X2	1.068	.286
X3	10.260	.000

Sumber : data primer yang telah di olah (2014)

Hasil analisis uji koefisien regresi secara parsial (uji *t*) dapat dilihat pada tabel *output coefficients* tersebut, bahwa variabel waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

dengan signifikan $0,286 > 0,05$ berarti tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dikarenakan kurangnya penjelasan dari petugas laboratorium. Variabel tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dengan signifikan $0,000 < 0,05$ berarti berpengaruh terhadap kepuasan pasien dikarenakan adanya jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diperiksa sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4.7 Pembahasan

1. Variabel waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti berpengaruh terhadap kepuasan pasien, Variabel pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium dengan signifikan $0,286 > 0,05$ berarti tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dengan signifikan $0,000 < 0,05$ berarti berpengaruh terhadap kepuasan pasien dikarenakan adanya jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diperiksa sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sompie, et all (Aflah, 1995) disalah satu Puskesmas di DKI Jakarta yang menemukan adanya hubungan antara kepuasan pasien Puskesmas dengan waktu menunggu dan pemeriksaan laboratorium. Dengan memberikan pelayanan yang optimal maka pasien juga akan mendapat kepastian hasil pemeriksaan dengan lebih cepat dan akurat. Dengan hasil pemeriksaan yang cepat dan akurat pasien

akan bisa mendapat kepastian diagnose dan mendapat penanganan yang lebih tepat, yang pada akhirnya masa perawatannya akan menjadi lebih pendek dan mengurangi biaya perawatan

2. Hasil analisis regresi linier berganda dengan uji *ANOVA* (*F value*) dapat dilihat pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda diatas. Berdasarkan *output* diperoleh nilai signifikansi (*p-value*) = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,5, maka dapat dinyatakan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium dan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium ternyata secara simultan atau bersama – sama terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di laboratorium RSUD Arjawinangun. Terkait dengan itu, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Tjiptono (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria - kriteria antara lain kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium pelayanan laboratorium mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat. Ketepatan waktu pelayanan menempati skor tertinggi dalam pelayanan laboratorium di rumah sakit.
3. Hasil analisis korelasi (*R*) dapat dilihat pada *output model summary* dan hasil analisis regresi linier berganda diatas. Berdasarkan *output* diperoleh angka *R* sebesar 0,678. Nilai korelasi ganda dapat ditentukan dengan melihat tabel 1 (interpretasi koefisien korelasi) dan nilai *R* berada diantara 0,60-0,799, maka

dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien (Utama, 2003).

4. Analisis determinasi (R^2), digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel *dependen* (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel *independen* yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel *dependen*. Hasil analisis determinasi (R) dapat dilihat dari tabel (Model summary). Berdasarkan output diperoleh angka R^2 sebesar 0,455 menunjukkan secara efektif 45,5% kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun Cirebon dijelaskan oleh antara waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium dan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium. Pasien. Ukuran kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan mutu pelayanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan laboratorium, data hasil pemeriksaan bisa

dikatakan mempunyai mutu tinggi apabila data hasil tersebut memuaskan pelanggan dengan tetap mempertimbangkan aspek teknis sehingga *precision* dan *accuracy* (ketelitian dan ketepatan) yang tinggi dapat dicapai. Selain itu, data tersebut harus mempunyai kemampuan telusuran pengukuran dan terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat dipertahankan secara ilmiah maupun hukum. Hal itu berarti seluruh metode dan prosedur operasional laboratorium harus terpadu, mulai dari perencanaan pengambilan sampel, penanganan, pemeriksaan dan/atau kalibrasi, sampai pemberian laporan hasil ke pelanggan (Yeni, 2009).