

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan tentang hasil analisis data dan pembahasan meliputi deskripsi sampel dan uji hipotesis dengan menggunakan permodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modelling* atau SEM). Sampel berukuran 200 responden. Informasi yang diperoleh berdasarkan dari kuesioner yang diberikan, dideskripsikan ke dalam beberapa kelompok yang sesuai dengan karakteristik usia, jenis kelamin dan pendidikan.

A. Deskripsi Sampel

1. Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Usia

Karakteristik sampel berdasarkan usia dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik berdasarkan usia

NO	Usia	Jumlah	Persentase
1	18-25 tahun	23	11,5
2	26-35 tahun	54	27
3	36-45 tahun	60	30
4	46-55 tahun	56	28
5	56-65 tahun	7	3,5
Jumlah		200	100

Sumber data: diolah (2019)

Tabel 4 menunjukkan bahwa di RS Amal Sehat Wonogiri karakteristik usia pasien didominasi usia dari 18 sampai 55 tahun (93%). Rentang usia ini adalah rentang usia produktif yang menuntut kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

2. Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	80	40
2	Perempuan	120	60
Jumlah		200	100

Sumber data: diolah (2019)

Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak didominasi oleh perempuan sebanyak 120 responden (60%) dan laki-laki sebanyak 80 responden (40%). Dari data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pasien di RS Amal Sehat Wonogiri banyak didominasi oleh perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa jenis kelamin laki-laki maupun perempuan memberikan nilai yang sama tentang kepuasan pasien.

3. Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik sampel berdasarkan pendidikan dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 6. Karakteristik berdasarkan pendidikan

NO	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	26	13
2	SD	72	36
3	SMP	27	13.5
4	SMA	62	31
5	Perguruan Tinggi	13	6.5
Jumlah		200	100

Sumber data: diolah (2019)

Tabel 6 menunjukkan bahwa pasien yang berobat di RS Amal Sehat Wonogiri didominasi orang yang berpendidikan rendah (87%). Pada umumnya

konsumen berpendidikan rendah tidak terlalu kritis dalam menuntut kepuasan pasien.

B. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden

1. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Fasilitas

Tabel 7. Penilaian Responden Terhadap Variabel Fasilitas

Kategori Penilaian	FA 1	FA 2	FA 3
	Jumlah	Jumlah	Jumlah
Sangat Setuju	82	85	38
Setuju	56	94	106
Netral	62	21	52
Tidak Setuju	0	0	4
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Jumlah	200	200	200

Sumber data : diolah (2019)

Tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan tanggapan dari netral sampai sangat setuju. Hal ini dapat dimaknai bahwa responden merespon positif fasilitas rumah sakit.

2. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden dalam Variabel Pelayanan

Perawat

Tabel 8. Penilaian Responden Terhadap Variabel Pelayanan Perawat

Kategori Penilaian	PP 1	PP 2	PP 3
	Jumlah	Jumlah	Jumlah
Sangat Setuju	96	88	46
Setuju	91	99	109
Netral	13	13	37
Tidak Setuju	0	0	8
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Jumlah	200	200	200

Sumber data : diolah (2019)

Tabel 8 menunjukkan bahwa responden seluruhnya memberi tanggapan positif dari netral sampai sangat setuju. Hal ini dapat dimaknai pasien puas dengan pelayanan perawat.

3. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden dalam Variabel Pelayanan Dokter

Tabel 9. Penilaian Responden Terhadap Variabel Pelayanan Dokter

Kategori Penilaian	PD 1	PD 2	PD 3
	Jumlah	Jumlah	Jumlah
Sangat Setuju	106	15	56
Setuju	81	108	97
Netral	13	77	45
Tidak Setuju	0	0	2
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Jumlah	200	200	200

Sumber data : diolah (2019)

Tabel 9 menunjukkan bahwa responden seluruhnya memberi tanggapan positif dari netral sampai sangat setuju. Hal ini dapat dimaknai pasien puas dengan pelayanan dokter.

4. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden dalam Variabel Pelayanan Kesehatan

Tabel 10 Penilaian Responden Terhadap Variabel Pelayanan Kesehatan

Kategori Penilaian	PK 1	PK 2	PK 3
	Jumlah	Jumlah	Jumlah
Sangat Setuju	98	82	44
Setuju	89	118	99
Netral	13	0	54
Tidak Setuju	0	0	3
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Jumlah	200	200	200

Sumber data : diolah (2019)

Tabel 10 menunjukkan bahwa responden seluruhnya memberi tanggapan positif dari netral sampai sangat setuju. Hal ini dapat dimaknai pasien puas dengan pelayanan kesehatan.

5. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden dalam Variabel Pelayanan Staf

Tabel 11. Penilaian Responden Terhadap Variabel Pelayanan Staf

Kategori Penilaian	PS 1 Jumlah	PS 2 Jumlah	PS 3 Jumlah
Sangat Setuju	98	118	44
Setuju	89	82	99
Netral	13	0	54
Tidak Setuju	0	0	3
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Jumlah	200	200	200

Sumber data : diolah (2019)

Tabel 11 menunjukkan bahwa responden seluruhnya memberi tanggapan positif dari netral sampai sangat setuju. Hal ini dapat dimaknai pasien puas dengan pelayanan staf.

6. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden dalam Variabel Biaya Berobat

Tabel 12. Penilaian Responden Terhadap Variabel Biaya

Kategori Penilaian	BB 1 Jumlah	BB 2 Jumlah	BB 3 Jumlah
Sangat Setuju	93	85	48
Setuju	93	97	95
Netral	14	18	49
Tidak Setuju	0	0	8
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Jumlah	200	200	200

Sumber data : diolah (2019)

Tabel 12 menunjukkan bahwa responden seluruhnya memberi tanggapan positif dari netral sampai sangat setuju. Hal ini dapat dimaknai pasien puas dengan biaya berobat yang diberikan.

7. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden dalam Variabel Kepuasan Pasien

Tabel 13. Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Kategori Penilaian	KP 1	KP 2	KP 3	KP4
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah
Sangat Setuju	51	48	59	41
Setuju	102	90	85	84
Netral	39	60	51	65
Tidak Setuju	8	2	5	10
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Jumlah	200	200	200	200

Sumber data : diolah (2019)

Tabel 13 menunjukkan bahwa responden seluruhnya memberi tanggapan positif dari netral sampai sangat setuju. Hal ini dapat dimaknai pasien merasa puas dengan yang didapatkan.

C. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis diuji dengan menggunakan perasamaan model persamaan structural (*Structural Equation Model SEM*) dengan menggunakan AMOS. Metode struktural yang baik adalah model yang memenuhi asumsi : data berdistribusi normal multivariate, data bebas dari outlier apabila model mempunyai kecocokan *goodness of fit* yang baik dengan datanya. Hasil asumsi model struktural dijelaskan dalam tabel 14.

Tabel 14. Uji Asumsi normalitas *Multivariate* dan Keberadaan *Outlier*

	Nilai kritis	Hasil	Keterangan
Uji asumsi <i>multivariate</i>	$-2,58 < c.r < 2,58$	2,417	Data terdistribusi secara normal <i>multivariate</i>
Uji Keberadaan <i>outlier</i>	Data $> \chi^2 (22;0,01) = 40,290$	Ada 4 data mengandung <i>outlier</i>	Data mengandung <i>outlier</i>

Sumber data : Hasil analisis SEM (2019)

Uji asumsi multivariate dilakukan dengan mengamati nilai *critical ratio*. Apabila nilai *critical ratio* berada diselang -2,58 hingga 2,58 maka asumsi multivariate terpenuhi. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai asumsi data berdistribusi normal multivariate sebesar 2,471 sehingga asumsi multivariate terpenuhi.

Uji keberadaan outlier terdapat indikasi 4 data. Outlier tersebut sebenarnya harus dihilangkan, tapi keberadaan outlier ini dapat diabaikan karena indikator *goodness of fit* model hampir semuanya baik. Uji *goodness of fit* digunakan untuk mengukur derajat kesesuaian antara model dengan data yang digunakan. Hasil *goodness of fit* disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 15. Hasil Uji Model Dan Kesesuaian Datanya

Indeks	cut off	Hasil	Keterangan
Chi-Square	Diharapkan kecil	183,749	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,081	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,920	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,886	Beda tipis
CFI	$\geq 0,90$	0,996	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,020	Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,994	Baik
NFI	$\geq 0,90$	0,944	Baik
RMR	$\leq 0,03$	0,032	Baik

Sumber data : Hasil analisis SEM (2019)

Berdasarkan Tabel 15. menunjukkan kualitas model mempunyai kecocokan yang baik dengan datanya. Hasil uji hepotesis ditampilkan dalam tabel 16

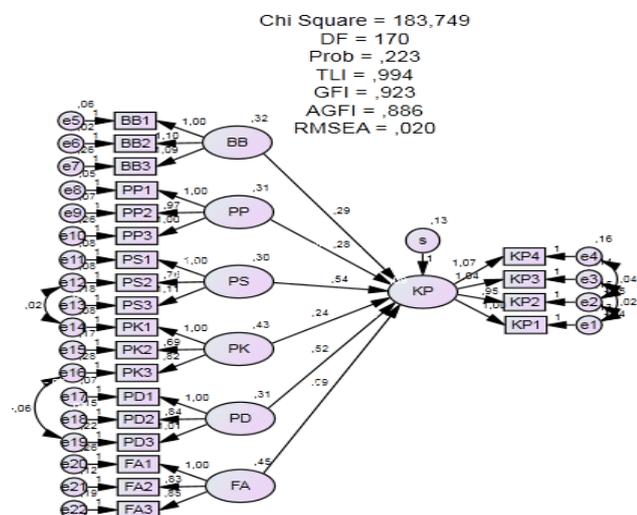
Tabel 16. Uji Hipotesis

			Estimate	S.E.	C.R.	P
KP	<---	BB	,286	,078	3,670	***
KP	<---	PS	,540	,073	7,439	***
KP	<---	PP	,280	,068	4,113	***
KP	<---	PK	,240	,070	3,443	***
KP	<---	PD	,517	,075	6,894	***
KP	<---	FA	,087	,058	1,503	,133

Sumber data : Hasil Analisis SEM (2019)

Tabel 16 menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien ($\beta = 0,087; P < 0,05$) maka hipotesis H₁ tidak terdukung. Kemudian pelayanan perawat berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien ($\beta = 0,280; < 0,001$), maka hipotesis H₂ terdukung. Kemudian pelayanan dokter berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien ($\beta = 0,517; P > 0,001$), maka hipotesis H₃ terdukung. Kemudian pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien ($\beta = 0,240 P < 0,001$), maka H₄ terdukung. Kemudian pelayanan staf berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien ($\beta = 0,540 P < 0,001$), maka H₅ terdukung. Kemudian biaya berobat berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien ($\beta = 0,286 P < 0,001$), maka H₆ terdukung. Hasil uji hipotesis dalam bentuk diagram jalur ditampilkan dalam

Gambar 2. Hasil Uji Analisis Dalam Diagram Jalur



D. Pembahasan

1. Pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ummaya (2017) menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien artinya meskipun semakin tinggi/berkualitas fasilitas yang dimiliki Klinik Dokter gigi Eka Adhayani belum tentu memiliki dampak yang positif atau baik bagi pasien itu sendiri untuk kembali berobat. Hal ini dapat dimaknai bahwa baik buruknya fasilitas yang diberikan di RS Amal Sehat Wonogiri tidak dapat memengaruhi kepuasan pasien. Baik atau buruknya fasilitas yang diberikan oleh RS Amal Sehat Wonogiri sering dirasakan oleh penunggu pasien seperti halnya ruang tunggu yang kurang. Hal ini bisa menjadi penyebab ketidakpuasan konsumen akan fasilitas yang diberikan karena semakin buruk fasilitas yang diberikan maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan Lobo *et al.*, (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa ruang yang memadai, jam kerja yang tepat waktu dan kebersihan merupakan indikator yang berdampak pada kepuasan.

2. Pengaruh variabel pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat

diartikan bahwa pelayanan perawat di RS Amal sehat wonogiri akan mempengaruhi kepuasan pasien. Jika pelayanan perawat di RS Amal Sehat Wonogiri yang tanggap dalam memberikan tindakan saat pasien membutuhkan, berkomunikasi yang baik dan sesuai dengan harapan pasien sehingga kepuasan pasien akan bernilai positif sebaliknya jika pelayanan perawat buruk maka kepuasan pasien pun buruk.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muzzakir (2016) menyelidiki bahwa kualitas pelayanan perawat disuatu rumah sakit terhadap kepuasan pasien, didapatkan hasil terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perawat disuatu rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Lobo *et al.*, (2014) menyatakan terdapat hubungan positif antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, karena perawat memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan perawat yang diberikan maka kepuasan pasien akan meningkat.

3. Pengaruh variabel pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan dokter di RS Amal Sehat Wonogiri dalam memberikan waktu yang cukup dalam menjawab setiap keluhan pasien dan sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dokter akan mempengaruhi kepuasan pasien. Jika pelayanan yang diberikan dokter baik terhadap pasien, maka pasien akan merasa puas begitu pun

sebaliknya jika pelayanan yang diberikan dokter buruk maka kepuasan pasien pun buruk.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rao *et al.*, (2006) yang menunjukkan bahwa interaksi dokter dengan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Lobo *et al.*, (2014) menyatakan terdapat hubungan positif antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan dokter di RS Amal Sehat Wonogiri yang diberikan, maka pasien akan merasa puas.

4. Pengaruh variabel pelayanan staf terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan staf terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan staf di RS Amal Sehat Wonogiri yang sopan dan ramah mempengaruhi kepuasan pasien. Jika pelayanan yang diberikan staf baik terhadap pasien, maka pasien akan merasa puas begitu pun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan staf buruk maka kepuasan pasien pun buruk.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh C Taylor, J R Benger (2004) yang menunjukkan bahwa interaksi staf yang ramah terhadap pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Lobo *et al.*, (2014) menyatakan terdapat pengaruh yang positif antara pelayanan staf dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan staf yang diberikan, maka pasien tersebut akan merasa puas.

5. Pengaruh variabel pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RS Amal Sehat Wonogiri telah sesuai dengan yang diharapkan pasien. Jika pelayanan yang diberikan baik terhadap pasien, maka pasien tersebut akan merasa puas begitu pun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka kepuasan pasien akan rendah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani Sri (2016) yang menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Lobo *et al.*, (2014) menyatakan terdapat pengaruh antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan, maka pasien akan merasa puas.

6. Pengaruh variabel biaya berobat terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara biaya berobat terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa biaya berobat di RS Amala Sehat Wonogiri sesuai dengan pelayanan yang didapatkan. Jika biaya berobat sesuai dengan apa yang didapatkan maka pasien tersebut akan merasa puas sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan maka pasien tersebut akan merasa tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermawan *et al.*, (2011) menunjukkan bahwa biaya berobat memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan pasien. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Lobo *et al.*, (2014) menyatakan terdapat pengaruh antara biaya berobat dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, biaya berobat yang diberikan sesuai dengan layanan yang didapatkan maka pasien akan puas.