

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN SERTA PEMBAHASAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian**

##### 3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Rumah Sakit Bersalin “Aisyiyah” pertama kali dibuka pada tahun 1967, serta Rumah Sakit Bersalin “Aisyiyah Samarinda” berevolusi dari rumah sakit tersebut. Pada tahun 1974, pengurus RSB “Aisyiyah” diberi wewenang oleh Menteri Kesehatan untuk menyelenggarakan Rumah Sakit Umum, yang membuktikan bahwa ambisi untuk memperluas fungsi Rumah Sakit Bersalin serta menjadi rumah sakit dengan cakupan layanan yang lebih luas sebenarnya sudah ada sejak tahun tujuh puluhan. Kebakaran yang terjadi pada tanggal 6 Januari 1992, menghancurkan rumah sakit serta seluruh isinya, sehingga tidak memungkinkan untuk memenuhi ambisi tersebut serta memanfaatkan kesempatan ini. Akibat kebakaran tersebut, rumah sakit tidak dapat melakukan pelayanan kesehatan apapun, kecuali vaksinasi, yang untuk sementara waktu ditempatkan di kediaman Bapak Roby (di depan rumah sakit). Muhammadiyah mencoba menawarkan layanan persalinan serta rawat jalan di gedung bekas Rumah Sakit Islam “Ittihad” di Jl. H. Ju hanya dua bulan kemudian, pada bulan Maret 1992, dengan menggunakan fasilitas serta peralatan yang telah diakuisisi oleh organisasi.

Layanan ini dihentikan pada tanggal 1 Oktober 1992, kecuali untuk konsultasi kesehatan anak serta imunisasi, karena respon masyarakat yang kurang memadai. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor seperti lokasi, suasana, serta sarana serta prasarana yang kurang memadai. Layanan ini hanya bertahan selama enam bulan di lokasi yang baru. Pembangunan kembali lokasi di Jalan P. Hidayatullah (yang sekarang ditempati) merupakan langkah berikutnya. Asuransi, hibah, pinjaman masyarakat, serta sumbangan dari umat Islam, simpatisan, serta keluarga besar Muhammadiyah menutupi biaya pembangunan.

Bangunan itu selesai dibangun serta beberapa peralatan telah dibeli, tetapi masih agak terbatas. Meskipun telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Khusus, segala upaya dilakukan untuk memulihkan serta memperluas layanan kesehatan rumah sakit kepada penduduk setempat. Dua subspecialisasi medis - pediatri serta kebidanan serta kandungan - dipilih. Rumah Sakit Khusus Ibu serta Anak merupakan nama yang dipilih.

Dengan dukungan dari SPK “Aisyiyah Yogyakarta serta seorang dokter umum penuh waktu, sejumlah paramedis, serta personil yang masih bersama perusahaan sampai sekarang, tahap pertama layanan rawat jalan diluncurkan pada tanggal 12 April 1993. Pada tanggal 14 Mei 1993, keesokan harinya, layanan persalinan diadakan. Jumlah kunjungan serta tingkat hunian rumah sakit terus meningkat dari waktu ke waktu.

Rumah Sakit Ibu serta Anak Aisyiyah Samarinda telah berdiri sejak lama, melayani masyarakat Samarinda dengan pelayanan medis, pendidikan Islam, serta dakwah. Luas bangunannya 1.400 meter persegi (tiga lantai) dengan luas tanah 918 meter persegi. Selain itu, peningkatan kuantitas serta kualitas cukup diupayakan dengan melengkapi fasilitas atau peralatan medis serta non-medis.

Animo masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan Rumah Sakit Ibu serta Anak 'Aisyiyah terus meningkat setiap tahunnya. Oleh karena itu, pada tahun 2004, fasilitas ini menjalani rehabilitasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Ruang Perawatan Utama/VIP Ibu Hamil yang baru dibangun. Demikian juga dengan ruang VIP yang sekarang memiliki layanan perawatan anak.

**Tabel 3. 1** Karyawan Rumah Sakit Aisyiyah

Karyawan	Jumlah Karyawan
1. Tenaga Kerja Non Medis	44 Karyawan
2. Tenaga Kerja Medis	67 Karyawan
Total	111 Karyawan

Sumber : *RSIA Aisyiyah Samarinda , 2024*

Seiring dengan berjalannya waktu, terdapat perkembangan yang cukup signifikan, dimulai dari fasilitas serta jumlah karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Samarinda pada tahun 2024 terhitung sebanyak 111 Karyawan yang terbagi menjadi Tenaga kerja medis sebanyak 67 karyawan serta tenaga kerja non medis sebanyak 44 karyawan.

### 3.1.2 Visi, Misi, Falsafah, Serta Tujuan

Organisasi harus memiliki semangat yang tinggi terhadap visi mereka jika mereka ingin berhasil mewujudkannya. Semangat merupakan energi yang akan mendorong mereka untuk maju. Semangat seseorang ibarat perbekalan yang harus mereka bawa dalam perjalanan panjang. Tidak peduli seberapa indah atau sejernih apa pun tujuan (visi) yang ingin dicapai, tidak akan mungkin tercapai jika perbekalan yang dibawa habis di tengah jalan.

Seseorang harus memiliki:

- 1) Keyakinan yang kuat akan kebenaran visinya agar antusiasme yang besar muncul dalam dirinya.
- 2) Keberanian untuk menjelajah ke wilayah yang belum dipetakan.

Ketika keyakinan seseorang terhadap kebenaran visinya sangat dalam, maka akan memberikan dorongan untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mewujudkan visi tersebut. Ketika benar-benar yakin bahwa visi tersebut benar, akan menciptakan lingkungan yang mustahil untuk tidak terwujud. Realisasi dari kondisi yang digambarkan oleh visi dijamin dengan menggabungkan visi dengan keyakinan dasar.

Sebelumnya, tidak pernah menemukan kondisi baru seperti ini. Kemampuan untuk mencapai tujuan seseorang berkorelasi langsung dengan tingkat keberanian seseorang dalam menghadapi situasi yang tidak dikenal. Persepsi umum tentang keberanian cenderung membatasinya pada tindakan keberanian fisik yang besar. Di luar itu, spektrum psikologis berikut ini tercakup dalam pengertian keberanian:

Seseorang menunjukkan keberanian ketika ia teguh dalam pendiriannya. Ia memiliki gagasan, cita-cita serta keyakinan. Memiliki keberanian untuk mempertahankan apa yang yakini merupakan keberanian. Satu hal lain yang dapat dilakukan oleh orang yang berani merupakan:

- 1) Mengubah pikiran.
- 2) Mengatakan ,” tidak tahu, namun akan mencari jawabannya”
- 3) Mengakui bahwa dirinya tidak sempurna. tetap belajar , tidak puas dengan sukses yang telah dicapai.
- 4) Meletakkan prinsip di atas prasangka serta di atas ekspedien (cari mudahnya saja).

Oleh karena itu, Rumah Sakit Ibu serta Anak “Aisyiyah Samarinda berkomitmen untuk menjadi fasilitas pelayanan kesehatan ibu serta anak yang islami, serta semua bagian yang ada di dalamnya memiliki

tujuan yang sama.

Semua personil harus dipandu oleh sistem kepercayaan yang mendasar (Filosofi) untuk bekerja menuju realisasi visi serta tujuan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ibu serta Anak Aisyiyah Samarinda harus dipng sebagai suatu ibadah kepada Allah SWT, sebagai bukti keimanan, serta kehidupan yang berbudi luhur.

- 1) Visi : Rumah Sakit merupakan Mena Rumah Sakit Ibu serta Anak Pilihan Utama yang bermutu serta Istami
- 2) Misi :
  - a) Meningkatkan serta mermembangkan pelayanan bermutu, islami serta memuaskan bagi semua,
  - b) Meningkatkan kompetensi serta nilai-nilai islami Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit
  - c) Membangun serta mengembangkan Rumah Sakit dengan ciri serta citra Muhammadiyah/Aisyiyah
- 3) Falsafah  
Rumah Sakit Ibu Serta Anak 'Aisyiyah Samarinda merupakan perwujusera iman serta amal shaleh serta sebagai sarana ibadah kepada Allah SWT.
- 4) Motto  
“SIAR” = Sejuk, Informative, Aman, Ramah
- 5) Tujuan
  - a) Meningkatkan kapasitas masyarakat untuk mencapai kesehatan yang lebih baik, sejalan dengan tujuan hidup sejahtera serta sakinah, seperti yang dicita-citakan oleh Muhammadiyah serta Aisyiyah.
  - b) Menawarkan layanan pemulihan kesehatan, program pencegahan, serta pengobatan kepada masyarakat secara keseluruhan, dengan fokus pada ibu serta anak.

Rumah Sakit Ibu serta Anak Dalam hal pelayanan kesehatan, salah satu Amal Usaha Muhammadiyah/Aisyiyah yang bergerak di bagan kesehatan merupakan Aisyiyah Samarinda. Menyaksikan Dakwah Amar Ma'ruf Nahi Munkar secara nyata. Syukurlah, Amal Usaha Muhammadiyah mendapat kepercayaan penuh dari masyarakat terhadap pelayanan kesehatannya karena komitmennya dalam Dakwah Amar Ma'ruf Nahi Munkar. Fakta bahwa jumlah pasien terus meningkat dari tahun ke tahun merupakan buktinya.

Sesuai dengan Visi serta Misi Rumah Sakit Ibu serta Anak “Aisyiyah Samarinda,” dari berbagai bagian di rumah sakit ini tidak akan pernah berhenti untuk peduli kepada masyarakat dhu'afa serta memberikan pelayanan kesehatan yang islami serta berkualitas.

Pelayanan yang bermutu berusaha wujudkan dengan senantiasa meningkatkan skill seluruh pegawai baik pegawai medis maupun non medis melalui berbagai pelatihan-pelatihan, workshop, seminar, serta lain-lain. Disamping itu dilakukan pembenahan-pembenahan Prosedur Tetap (Protap) dalam memberikan pelayanan yang bermutu islami.

Dari sisi mental spiritual dilaksanakan pembinaan akhlak pegawai dengan melaksanakan pengajian setiap hari Jum'at pagi. Program pengajian ini diharapkan mampu membina mental- spiritual pegawai sehingga terjadi sinergi antara pelayanan yang bermutu dengan sentuhan islami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Walaupun, di satu sisi rumah sakit mengejar profit, sebagai rumah sakit berlatar belakang islam, Rumah Sakit Ibu Serta Anak Aisyiyah Samarinda tetap berpegang pada visi serta misi Muhammadiyah-Aisyiyah. dalam operasionalnya. Salah satu kelebihan yang dimiliki rumah sakit ini jika dibandingkan

dengan dengan rumah lain merupakan tidak membeda-bedakan pasien baik darisisi finansial atau status soial.

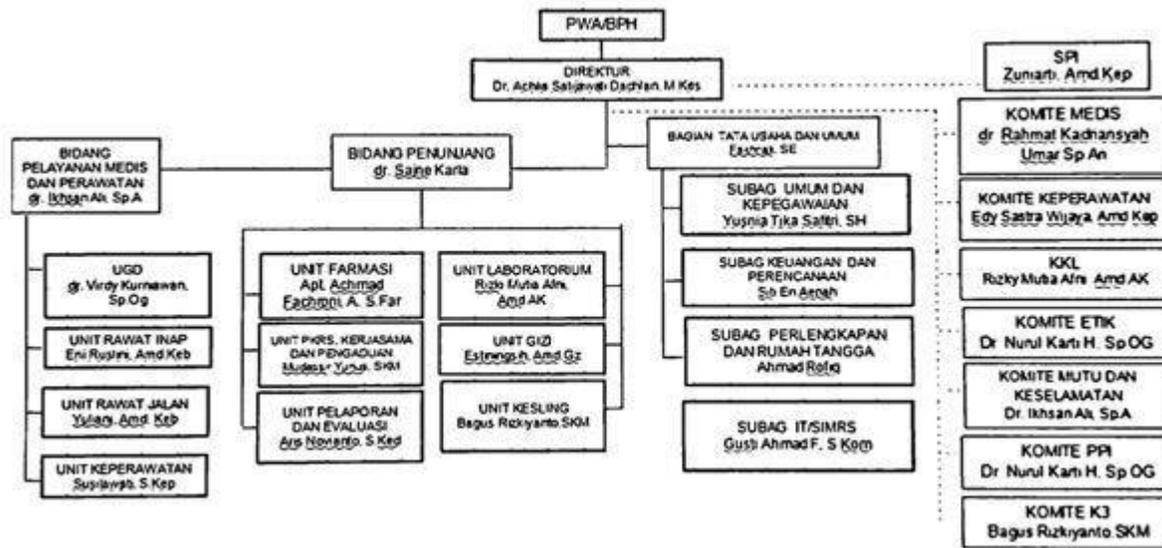
Jika di rumah sakit lain diberlakukan panjar sebelum masuk rumah sakit maka di Rumah Sakit Ibu Serta Anak Aisyiyah tidak demikian. Hal ini yang menjadi nilai lebih Rumah Sakit Ibu Serta Anak Aisyiyah Samarinda. Dari sisi kepedulian kepada kaum dhuafa, Rumah Sakit telah mengambil kebijakan memberikan keringanan pembayaran kepada pasien yang tidak mampu. Bahkan Rumah Sakit memberikan pelayanan yang gratis pada masyarakat yang tidak mampu. Jika dihitung secara nominal mungkin telah mencapai jutaan rupiah.

Demikian juga dengan warga Muhammadiyah Aisyiyah yang berobat di Rumah Sakit Ibu Serta Anak Aisyiyah, pihak rumaah sakit mengambil kebijakan memberikan keringanan pembiayaan.

### 3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan merupakan cetak biru untuk pendelegasian, pengelompokan, serta koordinasi tugas serta kewajiban secara resmi. Menetapkan struktur organisasi yang jelas sangat penting bagi setiap bisnis atau kelompok karena memfasilitasi distribusi tanggung jawab yang adil di antara para karyawan.

Surat Keputusan 085/RSIAA/KEP- DLR/IX/2022, tertanggal 8 Oktober 2022, tentang Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu serta Anak 'Aisyiyah Samarinda, menjadi dasar struktur organisasi Rumah Sakit Ibu serta Anak 'Aisyiyah Samarinda.



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu serta Anak 'Aisyiyah Samarinda

## 3.2 Deskripsi Data Responden

Karakteristik responden pada penellitian ini yaitu Pasien Pada Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda berdasarkan jenis kelamin, usia, serta . Adapun karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Bedasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Perempuan	100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa sebanyak 100 orang atau 100% responden berjenis

- kelamin perempuan  
2) Berdasarkan Usia

**Tabel 3. 3** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
10-19	5	5%
20-29	46	46%
30-39	41	41%
40-49	6	6%
50-59	2	2%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan table 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa persentase responden yang paling banyak merupakan yang berusia 20-29 tahun dengan jumlah 46 responden atau sebesar 46% %, kemudian yang berusia 30-39 dengan jumlah 41 responden dengan presentase sebesar 46%. Selanjutnya yang berusia 40-49 tahun sebanyak 6 responden atau sebesar 6%, kemudia yang berusia 10-19 tahun sebanyak 5responden atau sebesar 5% serta yang paling sedikit merupakan berusia 50-59 tahun sebanyak 2 responden atau sebesar 2%,

**Tabel 3. 4** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
Guru	6	6%
Karyawan	22	22%
IRT	59	59%
Dosen	1	1%
Tutor	1	1%
Pelajar	2	2%
Apoteker	1	1%
Wiraswasta	4	4%
Staf Desa	1	1%
Wirausaha	1	1%
PNS	1	1%
Perawat	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Tabel 3.4 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 59% dari total responden. Sementara itu, jenis pekerjaan yang paling

sedikit respondennya merupakan dosen, tutor, apoteker, staf desa, wiraswasta, pegawai negeri sipil, serta perawat, dengan masing-masing hanya satu responden, mewakili kurang dari satu persen dari total responden.

### 3.3 Analisis Data

#### 3.2.1 Uji Instrumen

##### a) Uji Validitas

Tujuan melakukan uji validitas merupakan untuk menentukan seberapa l suatu alat pengukur. Apabila alat tersebut dapat digunakan, maka disebut sebagai sahih. mengetahui apa yang hendak diukur. Selain itu, bila data yang terkumpul sebanding dengan data pada objek penelitian, maka hasil dari instrumen tersebut disebut sahih (Sugiyono, 2009). Karena nilai r tabel yang cukup tinggi, maka dilakukan uji coba instrumen terhadap 100 responden sebagai sampel untuk memastikan bahwa setiap item kuesioner memiliki tingkat validitas yang dapat diandalkan.

Tujuan dari pengujian ini merupakan untuk mengetahui layak atau tidaknya setiap indikator untuk digunakan dalam mengukur variabel penelitian. Metode str untuk menentukan validitas merupakan uji korelasi satu sisi, dimana nilai r dihitung dengan menggunakan nilai r-tabel pada  $df = n-2$  serta tingkat probabilitas kesalahan 0,05. Butir-butir pernyataan dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel serta jika nilai r positif.

Jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka pernyataan dikatakan tidak valid. Jumlah sampel untuk penelitian ini merupakan 100 orang, yang berarti nilai r-tabel merupakan 98 (100 - 2). Nilai r-tabel merupakan 0.1654 dengan peluang 5%. Jadi, berikut merupakan kaidah yang digunakan: a. Butir pernyataan valid jika r hitung lebih dari r tabel. b. Butir pernyataan tidak valid jika nilai hitung atau tabel kurang dari r

##### 1) Variabel Daya Tanggap (X)

Adapun hasil hitung validitas untuk variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan (X) yakni:

**Tabel 3. 5** Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap

Indikator	r hitung	r tabel	Hasil Uji Validitas
DT <sub>1</sub>	0,828	0,1654	Valid
DT <sub>2</sub>	0,732	0,1654	Valid
DT <sub>3</sub>	0,748	0,1654	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Jadi, semua item pada pengukuran variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan (X) valid karena r hitung lebih dari r tabel. Dengan kata lain, seluruh indikator bisa dipakai dalam mengukur variabel Daya Tanggap

##### 2) Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berikut hasil hitung validitas Kepuasan Pasien yakni :

**Tabel 3. 6** Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Indikator	r hitung	r tabel	Hasil Uji Validitas
-----------	----------	---------	---------------------

KP <sub>1</sub>	0,749	0,1654	Valid
KP <sub>2</sub>	0,704	0,1654	Valid
KP <sub>3</sub>	0,637	0,1654	Valid
KP <sub>4</sub>	0,566	0,1654	Valid
KP <sub>5</sub>	0,706	0,1654	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Nilai r-hitung dari semua item pada variabel Kepuasan Pasien (Y) lebih dari nilai r-tabel yaitu 0.1654, seperti yang terlihat pada tabel di atas. Oleh karena itu, variabel Kepuasan Pasien (Y) memiliki validitas penuh. Artinya, kepuasan pasien dapat diukur dengan menggunakan rambu-rambu yang ada.

### 3) Uji Reliabilitas

Mencari tahu apakah peralatan yang sama dapat digunakan untuk mengumpulkan data merupakan inti dari reliabilitas. Bila responden secara konsisten memberikan tanggapan yang sama, maka dikatakan bahwa kuesioner tersebut reliabel (Sugiyono, 2009:172). Tujuan dari uji reliabilitas merupakan untuk menjamin bahwa hasil akan tetap tidak berubah ketika indikator yang sama digunakan untuk beberapa pengukuran.

Ketentuan berikut ini digunakan untuk uji reliabilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ):

- Dianggap reliabel jika angka Cronbach Alpha lebih dari 0,60.
- Jika angka Cronbach Alpha kurang dari 0,60, maka disebut tidak dapat dipercaya.

Hasil uji reliabilitas untuk semua variabel merupakan sebagai berikut:

**Tabel 3. 7** Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Nilai Alpa Cronbach	Kaidah	Kesimpulan
Daya Tanggap	0,654	0,600	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,700	0,600	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Semua variabel dalam tabel di atas memiliki nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0,6. Hasilnya menunjukkan bahwa setiap variabel penelitian merupakan akurat. Sederhananya, jawaban dari setiap pertanyaan dalam survei tetap konsisten terlepas dari waktu, yang mengindikasikan dapat dipercaya. Data yang dikumpulkan akurat serta dapat digunakan untuk tujuan penelitian. Hasilnya akan konsisten jika indikasi yang sama ditanyakan kembali.

#### 3.2.2 Uji Linearitas

Sugiyono serta Susanto (2015) menyatakan bahwa seseorang dapat menerapkan uji linieritas untuk mengetahui apakah ada hubungan linier yang substansial antara variabel dependen serta independen.

Memeriksa ketepatan persyaratan model merupakan inti dari uji linieritas (Ghozali, 2006). Uji linearitas akan mengungkapkan apakah model empiris perlu berbentuk kubik, kuadrat, atau linear (Ghozali, 2006). Apabila nilai signifikansi linearity lebih kecil dari 0,05, maka dinyatakan bahwa kedua variabel tersebut berhubungan secara linear. Menurut teori alternatif yang dikemukakan oleh Duwi Priyatno

(2014), tingkat signifikan (Deviation for Linearity) yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan adanya hubungan yang linear antara dua variabel.

Tabel berikut ini menampilkan hasil uji linearitas:

**Tabel 3. 8** Hasil Uji Linearitas

	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
Devition from Linearity	4.019	2,009	,955	0,388

Nilai Sig. terlihat jelas pada tabel di atas. Alpha (0.388 lebih dari 0.05) lebih besar dari deviasi dari linearitas. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa terdapat hubungan yang linier antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

### 3.2.3 Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan alat yang berguna untuk menentukan apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, atau sangat mendekati normal, seperti yang dinyatakan oleh Umar (2011). Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat disarankan untuk melakukan uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, seperti yang disarankan oleh Sugiyono serta Susanto (2015). Hal ini menunjukkan bahwa residual mungkin terdistribusi secara normal.

Ghozali (2012) mengemukakan bahwa tujuan dari uji normalitas merupakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel residual atau pengganggu, atau variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika Anda tertarik untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal, Anda mungkin ingin mempertimbangkan untuk menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel pada residual persamaan. Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka dapat diartikan bahwa data tersebut terdistribusi secara normal. Jika hasilnya kurang dari 0,05, maka dapat mengindikasikan bahwa data tidak mengikuti distribusi normal.

**Tabel 3. 9** Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstr dized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std.	1,442421
	Deviation	84
Most Extreme Differences	Absolute	,128
	Positive	,097
	Negative	-,128

Kolmogorov-Smirnov Z	1,280
Asymp. Sig. (2-tailed)	,076

a. Test distribution is Normal.

Terdapat perbedaan antara nilai alpha serta nilai signifikansi yang dihasilkan (Asymp.sig = 0,076) sesuai dengan data pada tabel di atas. Oleh karena itu, distribusi normal paling baik menggambarkan data.

b) Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan pengalaman kami, scatter plot merupakan alat yang paling sering digunakan untuk mengidentifikasi model yang tidak memiliki masalah heteroskedastisitas ketika melakukan uji heteroskedastisitas. Akan sangat membantu untuk mempertimbangkan beberapa pendekatan statistik, termasuk uji Glejser, sebagai cara untuk menguji heteroskedastisitas, selain memeriksa scatter plot. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji Glejser sebagai cara untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas. Jika signifikansi semua variabel penjelas tidak signifikan secara statistik ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas dalam uji heteroskedastisitas dengan uji glejser ini.

**Tabel 3. 10** Hasil Uji Heteroskedastisitas

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

Model	Unstrdized Coefficients		Strdized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Beta		
1	(Constant)	7,888	1,321		5,970	< 0.01
	DT	,875	,127	,570	6,876	< 0.01

a. Dependent Variable: KP

Dapat menyimpulkan bahwa terdapat heteroskedastisitas karena menurut hasil uji Glejser yang ditunjukkan pada tabel di atas, variabel yang signifikan lebih kecil dari 0,05, yaitu 0,001 kurang dari 0,005. dapat melakukan hal ini dengan menggunakan Metode Kuadrat Terkecil Tertimbang, meskipun data menunjukkan heteroskedastisitas. Hal ini disebabkan karena WLS dapat mengembalikan objektivitas serta konsistensi pada model estimasi OLS, serta mengurangi efek dari kegagalan memenuhi asumsi heteroskedastisitas (Hanifah, 2015). Berikut merupakan hasil dari uji Weighted Least Square untuk heteroskedastisitas.

**Tabel 3. 11** Hasil Uji Weighted Least Square

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

Mode	Unstrdized Coefficients		Strdized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Beta		
1	(Constan)	,009	,007		1,335	,185
	X_22	,019	,068	,029	,283	,778

a. Dependent Variable: ABS\_RES1

Terlihat jelas dari hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser (lihat tabel di atas) bahwa variabel yang signifikan lebih besar dari 0,05 (0,778 lebih dari 0,05), sehingga mengesampingkan kemungkinan adanya heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan untuk investigasi ini, serta

variabel independen tidak heteroskedastis, maka dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.2.4 Regresi Linier Sederhana

Satu variabel independen (X) serta satu variabel dependen (Y) membentuk hubungan linier dalam Analisis Regresi Linier Sederhana. Menemukan sifat serta arah hubungan antar variabel merupakan tujuan dari analisis ini.

**Tabel 3. 12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstrdized Coefficients		Strdized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constan)	7,888	1,321		5,970	,000
	DT	,875	,127	,570	6,876	,000

a. Dependent Variable: KP

$$Y = a + bx$$

$$Y = 7,888 + 0,875X$$

- a) Nilai konstanta a menunjukkan nilai sebesar 7,888, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel independen (nilai x merupakan 0) maka nilai variable Y merupakan 7,888
- b) Nilai Koefisien variable X (Daya Tanggap) merupakan 0,875 bernilai positif, sehingga jika daya tanggap mengalami kenaikan nilai 1, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,875

#### 1) Uji Hipotesis

##### a. Uji T

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu Daya Tanggap terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien. Kriteria Uji T sebagai berikut :

- 1) Jika t-hitung lebih dari t-tabel maka H0 ditolak serta H1 diterima .
- 2) Jika t-hitung kurang dari t-tabel maka H0 diterima serta H1 ditolak

Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 13 Hasil Uji T**

Model	Unstrdized Coefficients		Strdized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constan)	7,888	1,321		5,970	,000
	Daya Tangkap	,875	,127	,570	6,876	,000

Sumber : Output SPSS 21 (2024)

Nilai t-hitung, seperti yang dihitung dengan menggunakan derajat kebebasan (df) sebagai berikut: 98

(di mana n merupakan jumlah sampel), 6,876 (dari hasil pengolahan SPSS yang ditunjukkan di atas).

Berdasarkan tabel distribusi terlampir serta t hitung sebesar 6,876, maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660 dengan  $df = 98$  serta  $\alpha = 0,05$ . Kepuasan pasien dipengaruhi oleh daya tanggap, karena t hitung lebih besar atau sama dengan t tabel (6,876 lebih dari 1,660).

b. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Untuk mengetahui seberapa baik sebuah model dapat menjelaskan perubahan variabel dependen, para ahli statistik menggunakan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Nilai Adjusted R Square (R<sup>2</sup>) menunjukkan hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Kisaran nilai adjusted value merupakan dari  $\geq 0$  sampai kurang dari 1. Kualitas model semakin baik jika semakin mendekati 1, serta sebaliknya, semakin mendekati 0. Berikut merupakan hasil uji R<sup>2</sup> untuk koefisien determinasi:

**Tabel 3. 14** Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,570 <sup>a</sup>	,325	,319	1,450

Sumber : Output SPSS 21 (2024)

Koefisien korelasi sebesar 0,325 ditentukan oleh penelitian tersebut. Sarwono serta Herlina (2012) menyatakan bahwa koefisien korelasi antara 0,25 serta 0,5 dianggap cukup. Nilai ini berada di dalam rentang tersebut. juga dapat melihat nilai R Squared atau koefisien determinasi (KD) pada tabel di atas; metrik ini mengungkapkan seberapa baik variabel independen serta dependen berinteraksi untuk membangun model regresi. Dalam kasus ini, nilai KD merupakan 32,5%. Oleh karena itu, masuk akal untuk mengasumsikan bahwa faktor-faktor lain menyumbang 67,5% dari variasi dalam Y serta bahwa variabel independen X berkontribusi 32,5% dari variasi tersebut.

### 3.4 Pembahasan

Persamaan regresi menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien. Konstanta  $a = 7,888$  menunjukkan bahwa nilai Kepuasan pasien (Y) saat ini diasumsikan bernilai 7,888 dengan asumsi variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan tidak ada (X) bernilai 0. Konstanta  $b = 0,875$  menunjukkan bahwa, jika terdapat kenaikan sebesar satu satuan pada variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan, maka nilai Kepuasan Pasien (Y) akan bertambah sebesar 0,875.

Selanjutnya Nilai korelasi  $R = ,0.325$ . Nilai tersebut termasuk ke dalam Korelasi Cukup (Koefisien Korelasi menurut Sarwono serta Herlina 2012) yaitu berada di antara 0,25 – 0,5. Artinya variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan (X) memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat terhadap Kepuasan pasien (Y).  $R\ Square = 0,325$  atau 32,5%. Artinya berarti bahwa 32,5%. variabel Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh variabel Daya Tanggap, dan sisanya sebesar 67.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t-hitung 6,876 lebih dari t-tabel 1,660 atau signifikansi 0,000 kurang dari 0,050 maka  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Menjadi responsif berarti bahwa anggota staf sangat ingin membantu konsumen serta menawarkan layanan secara tepat waktu. Ketepatan waktu layanan, kecepatan membalas panggilan klien, serta pengiriman layanan secepat kilat merupakan beberapa contohnya. Ketika berbicara tentang merespons

dengan cepat permintaan klien, keluhan, serta masalah layanan, dimensi ini merupakan tentang detail.

Daya tanggap merupakan kecepatan serta ketepatan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Penyedia layanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pasien mereka menangani masalah mereka ketika mereka mencari pengobatan untuk masalah kesehatan, yang dapat mencakup menanggapi keluhan pasien atau menawarkan berbagai tindakan layanan yang selaras dengan keluhan mereka (Bu'ulolo *et al.*, 2019). Pada prinsipnya, bersikap responsif berarti siap membantu pelanggan, merespons dengan cepat terhadap kekhawatiran pelanggan, serta menawarkan layanan kepada pelanggan. Sebagai bonus tambahan, menjadi responsif berarti dapat membantu serta menjawab permintaan pelanggan dengan segera sambil mempertahankan sikap yang baik serta sopan. Layanan kesehatan yang berkualitas, dari sudut pandang pengguna layanan, merupakan layanan yang mampu merespon keinginan serta kebutuhan pasien dengan cara yang ramah serta sopan. (Wira *et al.*, 2014).

Hal ini berarti kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh daya tanggap kualitas pelayanan Rumah Sakit Aisyiyah Samarinda yang diukur dari kecepatan serta ketepatan pemeriksaan, kesiapan petugas dalam merespon permintaan pasien, serta ketepatan diagnosa penyakit. Mengingat bahwa setiap pasien memiliki kebiasaan serta perilaku yang unik, memiliki pengetahuan serta pengalaman yang unik, serta menghadapi tantangan yang unik, maka jelaslah bahwa staf rumah sakit memainkan peran penting dalam memberikan layanan berkualitas tinggi yang dapat memuaskan pasien. Untuk memastikan bahwa pasien puas dengan layanan yang mereka terima, Rumah Sakit Aisyiyah Samarinda harus memperhatikan serta terus melakukan pemeliharaan. (Alia *et al.*, 2015)

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian “Daya tanggap dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar” (Liany Ardiana serta Juni Trisnowati, 2018).