

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH
KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan oleh :
Audya Shoffy Hadi Lestari
2011102431101**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 (S1) MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI BISNIS SERTA POLITIK UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

JULI 2024

**PENGARUH RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH
KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana S1
Fakultas Ekonomi Bisnis Serta Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Diajukan oleh :
Audya Shoffy Hadi Lestari
2011102431101



**PROGRAM STUDI STRATA 1 (S1) MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI BISNIS SERTA POLITIK UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH
KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Audya Shoffy Hadi Lestari
2011102431101

**Disetujui untuk diujikan
Pada tanggal 11 Juli 2024**

Pembimbing



Jubaldi S.E., M.E.
NIDN. 1107087901

**Mengetahui,
Koordinator Skripsi**



Muhammad Iqbal Pribadi, S.M., M.B.A.
NIDN. 1115039601

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH
KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :
Audya Shoffy Hadi Lestari
2011102431101

Diseminarkan dan Diuji
Pada tanggal 11 Juli 2024

Penguji I



Askiah S.E., M.Si.
NIDN. 0028037306

Penguji II



Jubaidi S.E., M.E.
NIDN. 1107087901

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Manajemen



Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN. 0620107201

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Audya Shoffy Hadi Lestari

NIM : 2011102431101

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Penelitian : PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH KOTA SAMARINDA.

Menyatakan jika yang saya tulis ini sungguh-sungguh hasil karya saya pribadi, serta tidak termasuk hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau hukuman yang dikenakan untuk saya jika nantinya ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan pada skripsi saya ini, atau klaim oleh pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Samarinda, 11 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Audya Shoffy Hadi Lestari

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang semula hanya melaksanakan kegiatan penyembuhan serta pemulihan saja, tetapi dengan asertaya perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi, juga melaksanakan upaya peningkatan pelayanan. Dengan memberikan respon (daya tanggap) serta empati yang tinggi kepada pasien, tentunya hal ini dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien. Tingkat kepuasan rata-rata pasien yaitu dengan catatan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan str serta kode etik yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini merupakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh responsiveness karyawan terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda. Jenis dari penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang penelitiannya dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien perempuan rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda yang berjumlah 100 orang serta dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan perhitungan Cochran. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif serta signifikan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan (X) serta Kepuasan Pasien (Y) Pada Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan (X) secara simultan memiliki tingkat hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Pasien (Y) yaitu dengan nilai korelasi R ,0.325 yang berada di antara 0,25 – 0,5. Serta uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 6,876 ttabel 1,660 atau signifikansi 0,000 0,050 maka Ho ditolak serta Ha diterima.

Kata kunci : Daya Tanggap, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda,

ABSTRACT

Hospitals are a health service industry that initially only carried out healing and recovery activities, but with developments in science and technology, they also carried out efforts to improve services. By providing high response (Responsiveness) and empathy to patients, of course this can lead to satisfaction for each patient. The average level of patient satisfaction is that the procedures for administering it are in accordance with established standards and codes of ethics. The aim of this research is to measure how much influence employee Responsiveness has on patient satisfaction at Aisyiyah Hospital, Samarinda City. This type of research is quantitative research where the research is carried out using a questionnaire. The population in this study was 100 female patients at Aisyiyah Hospital, Samarinda City and used a sampling technique using Cochran's calculations. The data analysis technique used in this research is simple regression analysis with the help of SPSS 21. The results of the research show that there is a positive and significant influence between Employee Responsiveness (X) and Patient Satisfaction (Y) at Aisyiyah Hospital, Samarinda City. Employee Responsiveness (X) simultaneously has a strong level of relationship with Patient Satisfaction (Y), namely with a correlation value of R, 0.325 which is between 0,25 – 0,5. And the hypothesis test shows that the calculated T value is 6.876 T table 1.660 or a significance of 0.000 0.050, so H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: *Aisyiyah Hospital, Patient Satisfaction, Responsiveness, Samarinda City*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji serta syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH KOTA SAMARINDA”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis serta Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Peneliti menyadari tanpa bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiadji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, MM.,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi serta Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Ihwan Susila, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Ibu Askiah, S.E, M.Si selaku dosen penguji 1 serta , Bapak Jubaidi S.E., M.E. selaku dosen pembimbing serta dosen penguji 2.
5. Seluruh staf Dosen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
6. Bapak Mochammad Achsin Hadi Isnaini serta Ibu Enik Lestari selaku orang tua penulis yang selalu memberikan kasih ng, nasihat, motivasi, semangat serta doa yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini, terima kasih banyak, *i love you so much guys*.
7. Atta Zahrani Hadi Lestari selaku adik penulis yang terng yang selalu memberikan kasih ng serta semangat, terima kasih banyak. Yang semoga nantinya bisa menjadi yang lebih baik dari penulis, *love you always*.
8. Keluarga penulis yang secara tidak langsung telah membantu penulisan laporan tugas akhir ini sampai selesai.
9. Sahabat serta teman terdekat penulis terima kasih banyak telah mendukung serta tak henti henti nya memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
10. *Last but not least*, kepada diri sendiri terima kasih banyak telah berjuang sejauh ini serta memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, bangga pada diri sendiri bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan penuh lika-liku kehidupan yang dijalani.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan. Oleh

karena itu pada kesempatan ini peneliti mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun, peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca serta dunia ilmu pengetahuan.

Samarinda, 11 JULI 2024
Penyusun,



Audya Shoffy Hadi Lestari

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Perumusan Hipotesis.....	3
1.6 Kerangka Pikir.....	3
BAB II METODE PENELITIAN	4
2.1 Lokasi Penelitian	4
2.2 Jenis Penelitian	4
2.3 Populasi serta Penentuan Sampel	4
2.3.1 Populasi.....	4
2.3.2 Penentuan Sampel	4
2.4 Sumber Data	5
2.4.1 Data Primer	5
2.4.2 Data Sekunder	5
2.5 Definisi Operasional serta Pengukuran Variabel	5
2.6 Teknik Pengumpulan Data	6
2.7 Teknik Analisis Data	6
2.7.1 Uji Instrumen	6

2.7.2 Uji Linearitas.....	8
2.7.3 Uji Asumsi Klasik	8
2.7.4 Regresi Linear Sederhana.....	9
2.7.5 Uji Hipotesis	9
BAB III HASIL PENELITIAN SERTA PEMBAHASAN.....	11
3.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	11
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	11
3.1.2 Visi, Misi, Falsafah, Serta Tujuan	11
3.1.3 Struktur Organisasi.....	13
3.2 Deskripsi Data Responden	13
3.3 Analisis Data.....	15
3.3.1 Uji Instrumen	15
3.3.2 Uji Linearitas.....	16
3.3.3 Uji Asumsi Klasik	17
3.3.4 Regresi Linier Sederhana.....	18
3.4 Pembahasan.....	20
BAB IV PENUTUP	22
4.1 Simpulan	22
4.2 Keterbatasan Penelitian	22
4.3 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional.....	5
Tabel 2. 2 Skor.....	6
Tabel 3. 1 Karyawan Rumah Sakit Aisyiyah.....	11
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	14
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	14
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap.....	15
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	15
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	16
Tabel 3. 8 Hasil Uji Linearitas	16
Tabel 3. 9 Hasil Uji Normalitas.....	17
Tabel 3. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	18
Tabel 3. 11 Hasil Uji Weighted Least Square.....	18
Tabel 3. 12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	18
Tabel 3. 13 Hasil Uji T.....	19
Tabel 3. 14 Hasil Uji Determinasi (R ²).....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir.....	3
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu serta Anak 'Aisyiyah Samarinda.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	25
Lampiran 2 Data Tabulasi	28
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	33
Lampiran 4 Lampiran Kartu Bimbingan	37
Lampiran 5 Lembar Saran Serta Perbaikan.....	38
Lampiran 6 Surat Balasan Ijin Penelitian	40
Lampiran 7 Hasil Uji Plagiasi.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Upaya terorganisir untuk mempertahankan atau meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat merupakan inti dari layanan kesehatan. Karena layanan kesehatan sangat penting bagi semua orang, mereka yang menawarkannya memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pasien mereka menerima perawatan berkualitas tinggi. Tanggapan terhadap harapan sebelum serta sesudah mendapatkan layanan kesehatan memberikan wawasan tentang kepuasan pengguna layanan kesehatan, baik individu maupun masyarakat. Pasien lebih cenderung puas dengan perawatan mereka ketika fasilitas medis melebihi harapan mereka dalam menyediakannya (Pramadia serta Muliza, 2019).

Sementara rumah sakit serta penyedia layanan kesehatan lainnya terutama berfokus pada perawatan pasien selama sakit serta cedera, mereka telah memperluas misi mereka untuk memasukkan perawatan kesehatan serta pencegahan sebagai hasil dari kemajuan teknologi. Karena ketidakpuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit, manajemen rumah sakit harus waspada dalam memperhatikan perubahan serta tren. Seberapa baik penyedia layanan melakukan pekerjaan mereka mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan.

Setiap fasilitas kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pasiennya puas dengan layanan yang mereka dapatkan. Tanggapan yang jujur (responsif) dengan empati yang berlimpah kepada pasien merupakan salah satu pendekatannya. Kesediaan karyawan untuk membantu pasien serta memberikan layanan tepat waktu merupakan contoh dari daya tanggap. (Yasmin, 2023).

Secara alami, hal ini dapat mengarah pada kebahagiaan bagi setiap pasien dengan menawarkan tingkat daya tanggap serta empati yang tinggi. Jika pembedahan dilakukan sesuai dengan norma serta kode etik yang diakui, maka tingkat kepuasan pasien seharusnya tinggi.

Yang dimaksudkan ketika berbicara tentang pasien yang puas merupakan bahwa mereka puas dengan layanan yang mereka terima. Menurut Suhartini dkk. (2023), hal ini merupakan sinyal penting dalam referensi pasien yang dapat digunakan untuk mempromosikan layanan perusahaan kepada orang lain.

Sangat penting untuk menyadari pentingnya kepuasan pasien ketika menerima layanan kesehatan di rumah sakit. Banyak rumah sakit saat ini lebih mementingkan perawatan serta penyembuhan pasien daripada memastikan bahwa pasien puas dengan pengalaman mereka. Untuk bisnis di industri jasa, seperti rumah sakit, kebahagiaan pasien merupakan metrik kinerja utama.

Kelangsungan hidup perusahaan atau rumah sakit sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien. Di zaman sekarang ini, banyak fasilitas kesehatan yang meratapi penurunan kunjungan rawat inap serta rawat jalan. Ketika orang tidak puas dengan perawatan yang mereka dapatkan di satu rumah sakit, mereka sering mencari perawatan di rumah sakit lain.

Penelitian ini menggunakan lima kategori yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988) untuk mengukur kualitas layanan: daya tanggap, empati, bukti fisik, jaminan, serta keandalan (Asnawi, *et al.*, 2020). Fasilitas, peralatan, serta penampilan karyawan merupakan contoh *tangibles* yang memberikan bukti layanan. Semua ruang tunggu memiliki perabotan yang bersih serta nyaman, termasuk meja, kursi, serta toilet. Peralatan yang beroperasi dengan baik mencakup hal-hal seperti komputer, ATM, serta printer. Tingkat profesionalisme serta kebersihan pribadi yang ditampilkan oleh seorang karyawan berbanding lurus dengan penampilan mereka. Keandalan mengacu pada kapasitas rumah sakit untuk memberikan layanan yang spesifik. Seberapa cepat serta membantu rumah sakit merespons kebutuhan pasien merupakan ukuran daya tanggapnya. Bantuan, kebaikan, serta daya tanggap staf dalam menanggapi pertanyaan, kekhawatiran, serta masalah pasien merupakan indikasi dari hal ini. Jaminan

(*assurance*) merupakan kemampuan untuk menimbulkan rasa percaya kepada pelanggan melalui keahlian, keramahan, serta kompetensi para staf. Keyakinan, kompetensi, serta jaminan yang ditampilkan oleh pekerja merupakan indikator dari hal ini (Supriyanto, *et al.*, 2021).

Tentu saja, penyedia layanan menginginkan interaksi timbal balik yang positif-kepuasan masyarakat-untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Tingkat kepuasan seseorang didefinisikan oleh Sulisty (2005) sebagai respon emosional seseorang terhadap suatu situasi di mana pengalaman aktualnya tidak sesuai dengan harapannya. Seberapa puas dengan hasil yang didapatkan tergantung pada seberapa jauh penyimpangannya dari harapan. Seseorang akan merasa kecewa jika hasilnya tidak sesuai dengan harapannya. Sementara itu, pasien akan merasa senang jika hasilnya lebih baik dari yang diantisipasi (Amaliyah serta Sunarti pada tahun 2018).

Sebagaimana agar dapat tumbuh atau bahkan tetap kompetitif, sebuah perusahaan, korporasi, atau rumah sakit harus memprioritaskan keinginan serta kebutuhan pasien. Menurut Suhartini dkk. (2023), hal ini merupakan bagian dari strategi kebahagiaan pasien, yang bertujuan untuk membuat pasien senang sehingga mereka akan loyal terhadap suatu perusahaan. Reaksi pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara kepentingan yang mereka tempatkan pada suatu produk sebelum menggunakannya serta kinerja yang mereka alami setelah menggunakannya merupakan kepuasan pasien. Jika pasien ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka ekspektasi mereka akan tinggi. Kualitas yang baik serta memuaskan dirasakan ketika layanan sesuai dengan yang dijanjikan (Abidin, 2016).

Rasheed serta Amina (2014) menyatakan bahwa ada dua jenis kepuasan: kepuasan berwujud, yang terlihat serta dapat diukur oleh pelanggan, serta kepuasan psikologis, yang tidak berwujud namun dialami oleh pasien sebagai hasil dari penggunaan layanan kesehatan mereka. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Faizah serta Panjawa (2020), variabel-variabel seperti *reability*, *emphaty*, serta *assurance* memang berdampak pada kepuasan layanan, tetapi variabel seperti *tangible* serta *responsiveness* tidak. Sedang studi oleh Putri Yasmin 2023 berjudul “Pengaruh Daya Tanggap serta Empati terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi” bertentangan dengan temuan ini, sebaliknya menemukan hubungan yang positif serta signifikan secara statistik antara daya tanggap serta empati dengan klien yang merasa puas.

Maka daripada itu peneliti ingin menjelaskan kenapa peneliti tertarik untuk mengangkat judul “**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH KOTA SAMARINDA**”. Salah satu alasannya dikarenakan adanya perbedaan diantara penelitian yang terdahulu yang masih terkait dengan judul yang diangkat oleh peneliti serta dikarenakan belum adanya penelitian dengan judul seperti yang dikemukakan peneliti, yang berlokasi pada rumah sakit aisyiyah di kota Samarinda ini. Sebagai peneliti pertama dengan judul ini pada rumah sakit Aisyiyah kota Samarinda besar harapan peneliti agar penelitian ini mampu jadi tolak ukur evaluasi rumah sakit untuk lebih meningkatkan mutu serta kualitas serta menjadi rumah sakit yang lebih baik lagi ke depan nya.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang fenomena yang ada serta masalah yang diidentifikasi, rumusan masalah penelitian ini merupakan apakah daya tanggap / *Responsiveness* karyawan berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan Rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini merupakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh *responsiveness* karyawan terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda?

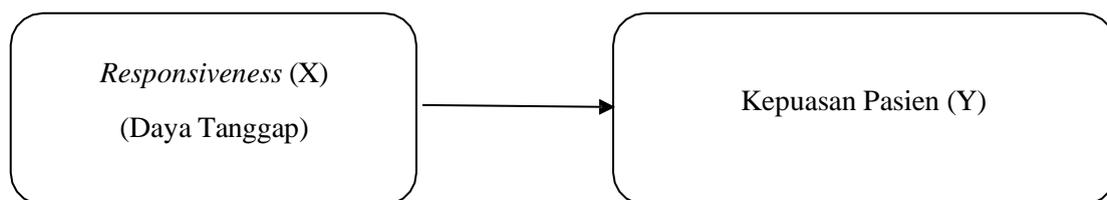
1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak Rumah sakit agar bisa mengembangkan lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien pada Rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda
2. Diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi serta menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang Pengaruh *Responsiveness* Karyawan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda
3. Digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen (SM) dari Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

1.5 Perumusan Hipotesis

Responsiveness diduga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah sakit Aisyiyah sesuai dengan behaviour yang ada di rumah sakit.

1.6 Kerangka Pikir



Gambar 1. 1 Kerangka Pikir

Sumber : Peneliti, 2024

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Untuk lokasi penelitian merupakan di Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda. Di sisi lain, subjek penelitian ini merupakan pengaruh *Responsiveness* karyawan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah di jalan Pangeran Hidayatullah , Kelurahan Pelabuhan, Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda.

2.2 Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang biasanya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu, yang sangat menarik karena itu berarti kita dapat fokus pada kelompok tertentu serta benar-benar mengenal mereka. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang memproses data menggunakan angka untuk menghasilkan informasi yang terstruktur, menurut Sinambela (2020). Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa metode penelitian ini berakar pada filsafat positivisme serta dianggap sebagai metode ilmiah karena memenuhi kaidah-kaidah ilmiah dengan cara yang obyektif, sistematis, konkrit, terukur, serta rasional. Kita akan mengumpulkan serta menganalisis data kuantitatif serta statistik untuk menguji hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data, menguji, serta menjelaskan pengaruh daya tanggap karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Aisyiyah Samarinda. Kepuasan pelanggan merupakan subjek penelitian penulis, serta kami akan menyelam lebih dalam untuk mengetahui bagaimana cara kerjanya.

2.3 Populasi serta Penentuan Sampel

2.3.1 Populasi

Peneliti memilih subjek atau objek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu untuk dipelajari. Melalui proses ini, pada akhirnya mereka dapat menyimpulkan bahwa populasi tersebut mewakili suatu wilayah generalisasi. Sugiyono (2020) memberikan definisi populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari serta kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasinya merupakan pasien Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda yang tidak diketahui jumlahnya. Karena data tersebut dirahasiakan oleh pihak rumah sakit, maka peneliti menggunakan rumus Cochran untuk menentukan jumlah sampel penelitian apabila jumlah populasinya tidak diketahui.

2.3.2 Penentuan Sampel

Penelitian dapat menggunakan sampel untuk mengumpulkan data; keakuratan data bergantung pada sampel yang dikumpulkan. Apabila populasi tidak diketahui, penelitian ini menggunakan rumus Cochran untuk menentukan jumlah sampel penelitian. Formula Cochran sangat akurat ketika digunakan pada populasi yang sangat besar (Sujalu *et al.*, 2021).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel yang diperlukan
- z = Nilai str yang diperoleh dari table distribusi normal Z dengan simpangan 5% dengan 1,96
- p = Nilai proporsi yang didapatkan dari penelitian sebelumnya (kepuasan), apabila proposi tidak diketahui, maka perkiraan sebesar 50% (0,5)
- q = 1-p
- e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) 10% = 0,1 dari tingkat kepercayaan 90%

Perhitungan :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Jumlah sampel yang diperlukan merupakan 96,04 responden, yang dihitung melalui perhitungan sampel tersebut serta dibulatkan menjadi 100 responden dalam penelitian ini.

2.4 Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam kasus di mana peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner serta wawancara, responden merupakan individu yang merespon atau menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti, baik tertulis maupun lisan.

2.4.1 Data Primer

Data utama penelitian ini berasal dari kuesioner yang dibagikan. Kuesioner ini berisi pertanyaan serta pernyataan tentang bagaimana respons karyawan berdampak pada kepuasan pasien Rumah sakit Aisyiyah Samarinda (Burhan Bungin 2005).

2.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti. (Muhammad Fauzi 2009). Ini merupakan data yang diperoleh dari catatan atau laporan historis yang tersimpan dalam arsip atau diperoleh dari catatan atau website pihak lain yang berkaitan dengan penelitian.

2.5 Definisi Operasional serta Pengukuran Variabel

Definisi operasional mencakup batasan serta metode pengukuran variabel yang akan diteliti di masa mendatang. Definisi operasional terdiri dari matrik yang mengandung nama variabel, deskripsi variabel, peralatan yang digunakan untuk mengukur, hasil pengukuran, serta skala yang digunakan. Definisi operasional digunakan untuk memudahkan serta memastikan integritas pengumpulan data.

Tabel 2. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<i>Responsivenees</i> (Daya Tanggap) (x)	Menurut Menurut Lupiyoadi (2013:182) Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), merupakan keinginan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat serta tepat sambil menyediakan informasi kepada karyawan.	1. Kesiediaan membantu pelanggan 2. Tanggap terhadap keluhan 3. Kecepatan dalam Menyelesaikan Masalah (Robyardi, 2017)	Likert

Kepuasan pasien (Y)	Menurut Kotler serta Keller (2009;138), kepuasan (<i>Satisfaction</i>) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi Ketika mereka membandingkan kinerja produk Dengan ekspektasi mereka.	1. Tempat 2. Kenyamanan 3. Kemudahan prosedur administrasi 4. Kesesuaian dengan spesifikasi 5. Kemampuan	Likert
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

(Erfan Robyardi, 2017)

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penelitian ini, kuesioner digunakan. Seperti yang dikatakan oleh Sujarweni (2020), kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang diberikan kepada responden dengan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus mereka jawab. Seperangkat pernyataan atau pertanyaan diberikan kepada responden untuk dipertimbangkan serta direspon. Untuk memastikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, responden dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Dalam hal ini, kami mengusulkan penggunaan skala Likert untuk mengukur tanggapan responden terhadap pertanyaan atau isu yang diajukan kepada partisipan penelitian. Untuk setiap pertanyaan, kami telah menyediakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban. Untuk mendapatkan data yang paling komprehensif serta akurat, digunakan kuesioner G-option, dengan masing-masing dari empat jawaban diberi skor.

Tabel 2. 2 Skor

Jawaban	Nilai
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

2.7 Teknik Analisis Data

Ghozali (2021) mengemukakan bahwa analisis data dapat didefinisikan sebagai “proses mendapatkan informasi relevan yang terkandung dalam data serta menggunakan hasilnya untuk memecahkan masalah.” Analisis data mencakup berbagai kegiatan, termasuk penyelesaian perhitungan untuk memecahkan rumusan masalah serta menguji hipotesis, klasifikasi data berdasarkan variabel serta jenisnya, tabulasi data berdasarkan variabel, serta penyajian data berdasarkan variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, kami menggunakan metode analisis data sebagai berikut:

2.7.1 Uji Instrumen

Data dalam penelitian ini mewakili variabel yang penting dipelajari serta memungkinkan pembuktian hipotesis, data memainkan peran penting dalam sebuah penelitian. Kualitas data ditentukan oleh validitas data. Seberapa baik instrumen memenuhi kriteria validitas serta reliabilitas menentukan hal ini. Dalam hal ujian ini, ada dua tes yang digunakan, secara khusus:

a. Uji validitas

Untuk menunjukkan validitas serta reliabilitas data, dilakukan uji validitas. Salah satu metode yang

memungkinkan untuk menentukan validitas suatu survei merupakan dengan menggunakan uji validitas. Jika item-item yang termasuk dalam pernyataan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner, maka kuesioner tersebut dapat dianggap valid.

Akan sangat bermanfaat untuk mengevaluasi validitas kuesioner dengan menggunakan uji validitas. Ketepatan alat pengukur dalam menangkap variabel sasaran dinilai. Menurut Sugiyono (dalam Dewi & Sudaryanto, 2020) serta Golafshani (dalam Budiastuti & Bandur, 2018), sudut pengetahuan didasarkan pada data angka, fakta, kenyataan, serta kesimpulan.

Salah satu cara untuk menentukan apakah suatu survei valid merupakan dengan menggunakan uji validitas. Uji ini membantu kita untuk memahami apakah kuesioner merupakan alat yang efektif untuk mengukur konstruk yang kita minati (Ghozali, 2021). Dapat dikatakan bahwa suatu kuesioner menjadi valid jika pertanyaan serta pernyataan mampu menjelaskan konstruk yang akan diukur dengan cara yang memuaskan. Hasil uji validitas dapat dilihat dari nilai r hitung pada data yang akan diolah dengan SPSS 21. Nilai r hitung merupakan nilai yang diperoleh dari hasil perhitungan. Idealnya, nilai ini harus lebih tinggi dari nilai r tabel. Mungkin ada baiknya untuk mengingat bahwa derajat kebebasan (df) merupakan $n-2$, serta tingkat signifikansinya merupakan $\alpha = 0,05$ (atau 5%). Jika boleh, saya ingin menyajikan rumus berikut ini:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien Korelasi Antar X serta Y.

n : Jumlah Responden.

x : Skor Item Kuesioner.

y : Total Skor Item Kuesioner.

$\sum x^2$: Jumlah Kuadrat Seluruh Skor X.

$\sum y^2$: Jumlah Kuadrat Seluruh Skor Y

Adapun ketentuan-ketentuan pengambilan keputusan pada uji validitas sebagai berikut:

1. Jika r hitung lebih dari r tabel (pada tingkat signifikansi 0,05), maka item kuesioner dapat dinyatakan valid.
2. Jika r hitung kurang dari r tabel (pada tingkat signifikansi 0,05), maka item kuesioner dapat dinyatakan tidak valid

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan metode untuk mengukur kuesioner yang menunjukkan variabel atau konstruk, menurut Ghozali (2018). Jika respon seseorang terhadap suatu pernyataan merupakan konstan atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dapat diandalkan.

Validitas kuesioner pengumpulan data dinilai dengan uji reliabilitas instrumen penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60, seperti yang dikemukakan oleh Putri dalam Dewi serta Sudaryanto (2020). Namun menurut Bandur (Budiastuti & Bandur, 2018), salah satu cara untuk mendefinisikan reliabilitas merupakan sebagai penilaian terhadap prosedur atau hasil dari suatu penelitian. Berikut merupakan cara rumus alpha yang digunakan untuk menentukan reliabilitas dalam penelitian ini:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum st} \right)$$

Keterangan:

r_i : Nilai Reliabilitas.

k : Jumlah Instrumen Pertanyaan.

$\sum si$: Jumlah Varian Instrumen Pertanyaan.

$\sum st$: Varian Total.

Alat pengukur yang dapat diandalkan memenuhi kriteria jika secara konsisten menghasilkan hasil yang akurat. Hanya ada satu pengukuran, serta pemeriksaan statistik memastikan ketergantungan. Nilai Cronbach's Alpha dibandingkan dengan 0,60 dalam penelitian ini. Perbandingan ini didasarkan pada hal-hal berikut, seperti yang dinyatakan oleh Ghazali (2019):

- 1) Pertama, dapat mempercayai instrumen jika Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.
- 2) Kedua, instrumen tidak dipercaya jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,60.

2.7.2 Uji Linearitas

Jika distribusi nilai data linier, maka Anareg dapat ditentukan dengan menggunakan uji linieritas.

Anareg linier digunakan untuk menyelesaikan data penelitian jika hasilnya tergolong linier.

2.7.3 Uji Asumsi Klasik

Ketika mengevaluasi asumsi klasik, tujuannya merupakan untuk menemukan kasus di mana persamaan regresi konsisten serta tidak memiliki kecenderungan untuk berubah. Sebelum melakukan pengujian dengan menggunakan Regresi Linier Berg, uji asumsi klasik dilakukan dengan menggunakan uji heteroskedastisitas, multikolinieritas, serta normalitas. Karena kurangnya data runtun waktu, penelitian ini memakai tiga pengujian berdasarkan asumsi klasik (Sugiyono, 2014).

a. Uji Normalitas

Ghozali (2016) menyatakan bahwa tujuan uji normalitas dalam sebuah model regresi merupakan untuk mengetahui apakah distribusi variabel independen serta dependen normal atau tidak. Hasil uji statistik akan menjadi lebih rendah jika variabel yang bersangkutan tidak mengikuti distribusi normal. Untuk memungkinkan pengujian statistik di masa depan, model regresi yang layak harus memiliki distribusi normal atau sangat mendekati. Dalam keadaan tertentu, uji Kolmogorov-Smirnov program SPSS untuk normalitas data dapat digunakan:

- 1) Data dianggap memiliki distribusi normal jika nilai signifikansinya lebih dari 5% (0,05).
- 2) Data tidak mengikuti distribusi normal jika nilai signifikansi kurang dari 5% (0,05).

b. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016) menyatakan bahwa ketika melakukan analisis regresi, sebaiknya menggunakan uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah variabel dependen serta independen saling berkorelasi. Pada saat menguji nilai koefisien, t-hitung akan lebih kecil dari t-tabel karena nilai variabel yang tinggi pada sampel yang disebabkan oleh uji multikolinieritas ini mengindikasikan adanya error yang besar. Model regresi yang ideal tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas atau korelasi. Dalam keadaan seperti ini, multikolinieritas model regresi dapat dideteksi dengan menggunakan *variance inflation factor (VIF)* serta *tolerance*:

- 1) Gejala multikolinieritas dapat dikatakan timbul jika nilai VIF lebih besar dari 10 atau *tolerance* kurang dari 0,10.
- 2) Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 atau *tolerance* lebih besar dari 0,10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Goza (2016) menyarankan agar model regresi diuji dengan menggunakan uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap memiliki varian yang tidak sama. Heteroskedastisitas dapat terjadi apabila terdapat pengaruh timbal balik yang signifikan antara variabel independen serta dependen. Jika nilai signifikan variabel independen lebih besar dari 0,05, maka dapat diartikan tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikan variabel

independen lebih kecil dari 0,05 maka dapat diartikan terjadi heteroskedastisitas.

Jika model regresi menampilkan varians yang tidak sama antar penelitian, uji heteroskedastisitas mungkin dapat menjelaskan masalah ini (Ghozali, 2016). Salah satu pendekatan yang mungkin untuk memeriksa heteroskedastisitas merupakan dengan menggunakan uji Glejser pada situasi berikut:

- 1) Tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$.
- 2) Jika nilai p-value lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan adanya heteroskedastisitas.

2.7.4 Regresi Linear Sederhana

Satu variabel dependen serta satu variabel independen dalam penelitian ini memiliki hubungan fungsional atau sebab akibat. Persamaan umum regresi sederhana merupakan:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y : Variable Dependen yaitu Kepuasan Pasien

a : Konstanta

b : Koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variable dependen yang didasarkan pada perubahan variable independen

x : Variabel Independen yaitu Daya Tanggap

2.7.5 Uji Hipotesis

Hosseini (2016) Untuk menunjukkan apakah semua variabel independen model secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen, pada dasarnya dilakukan pengujian hipotesis.

a. Uji t

Untuk menguji hubungan antara variabel dependen (Kepuasan pasien) dengan masing-masing variabel independen (Daya tanggap), digunakan uji t. Kolom sig (signifikansi) pada tabel menampilkan temuan uji t. Berikut ini merupakan persyaratan untuk membangun hubungan antara variabel independen serta dependen:

- 1) Pengaruh secara parsial antara variabel independen serta dependen dapat disimpulkan jika nilai t-value atau signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.
- 2) Dapat disimpulkan bahwa faktor independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen jika nilai t-value atau signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$.

b. Koefisien Determinasi

Penelitian yang dilakukan oleh Hasiara serta kawan-kawan pada tahun 2019 yaitu Salah satu cara untuk mengetahui bagaimana dua variabel berskala interval (gejala) berhubungan satu sama lain merupakan dengan uji koefisien. Jika variabel pertama sangat signifikan, maka variabel kedua juga akan sangat signifikan; sebaliknya, korelasi negatif akan muncul jika variabel pertama sangat signifikan variabel kedua cukup kecil. Korelasi jenis ini dikenal sebagai korelasi positif atau searah.

Untuk uji koefisien, hasil perhitungan korelasi disebut sebagai:

- 1) Jika nilainya kurang dari 0.20, maka diasumsikan tidak ada hubungan.
- 2) Hubungannya ada, tetapi rendah, dengan nilai antara 0,20 serta 0,40.
- 3) Ketiga, korelasinya cukup, berada di antara 0,40 hingga 0,70.
- 4) Korelasinya tinggi ($r = 0,70-0,90$).
- 5) Korelasinya cukup tinggi, berkisar antara 0,90 hingga 1,00.

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 perwujuserita 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 sosial.

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

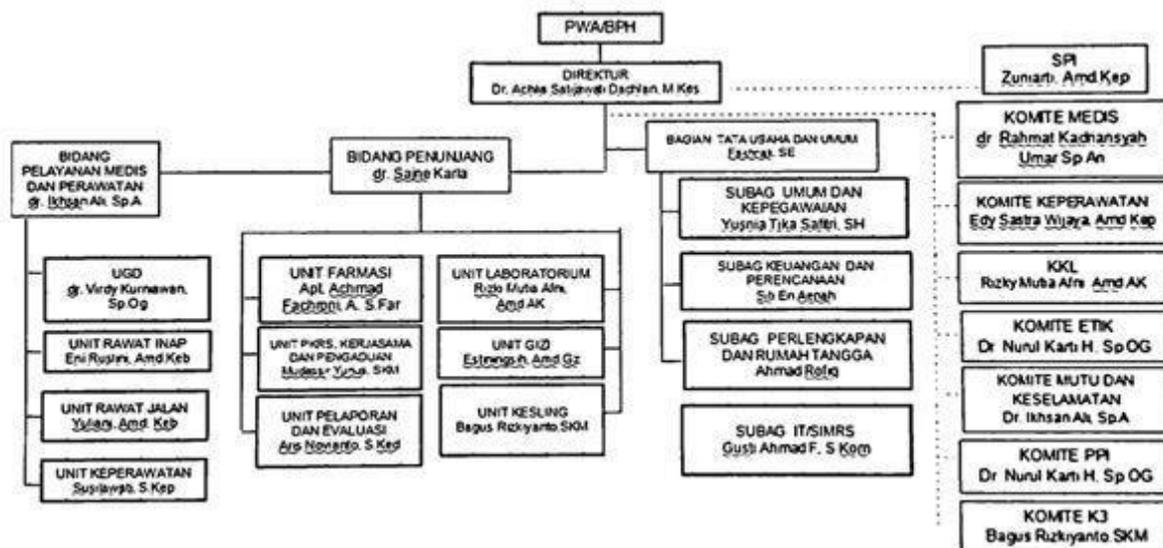
memberikan keringanan pembayaran kepada pasien yang tidak mampu. Bahkan Rumah Sakit memberikan pelayanan yang gratis pada masyarakat yang tidak mampu. Jika dihitung secara nominal mungkin telah mencapai jutaan rupiah.

Demikian juga dengan warga Muhammadiyah Aisyiyah yang berobat di Rumah Sakit Ibu Serta Anak Aisyiyah, pihak rumah 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 penelitian ini yaitu Pasien Pada Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda berdasarkan jenis kelamin, usia, serta . Adapun karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan 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%
Total	100	100%

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 41%. 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%
Total	100	100%

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

3.3.1 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 sah. mengetahui apa yang hendak diukur. Selain itu, bila data yang terkumpul sebanding dengan data pada objek penelitian, maka hasil dari instrumen tersebut disebut sah (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 ₁	0,828	0,1654	Valid
DT ₂	0,732	0,1654	Valid
DT ₃	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 ₁	0,749	0,1654	Valid
KP ₂	0,704	0,1654	Valid
KP ₃	0,637	0,1654	Valid
KP ₄	0,566	0,1654	Valid
KP ₅	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 (α):

- a) Dianggap reliabel jika angka Cronbach Alpha lebih dari 0,60.
- b) 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.

3.3.2 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, kuadratik, 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
--	----------------	-------------	---	-----

Deviation 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.

3.3.3 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 ^{a,b}	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^a

Model	Unstrdized Coefficients	Std. Error	Strdized Coefficients	Beta	t	Sig.
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^a

Mode	Unstrdized Coefficients	Std. Error	Strdized Coefficients	Beta	t	Sig.
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.

3.3.4 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^a

Model	Unstrdized Coefficients	Std. Error	Strdized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)				
	X_22				

	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 Coefficients^a

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 (R2)

Untuk mengetahui seberapa baik sebuah model dapat menjelaskan perubahan variabel dependen, para ahli statistik menggunakan uji koefisien determinasi (R2). Nilai Adjusted R Square (R2) menunjukkan hasil uji koefisien determinasi (R2). Kisaran nilai adjusted value merupakan dari ≥ 0 sampai kurang dari 1. Kualitas model semakin baik jika semakin mendekati 1, serta sebaliknya, semakin mendekati 0. Berikut merupakan hasil uji R2 untuk koefisien determinasi:

Tabel 3. 14 Hasil Uji Determinasi (R2) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	,570 ^a	,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 png 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, kesigapan 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).

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti tentang “Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda “. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Secara simultan terdapat pengaruh positif serta signifikan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Hal ini mengidentifikasi bahwa setiap peningkatan dalam *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan yang mencakup kecepatan, serta ketepatan dalam merespon kebutuhan serta permintaan pasien, memberikan kontribusi secara terhadap peningkatan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda. Dengan kata lain, semakin baik serta cepat pelayanan yang diberikan guna menanggapi kebutuhan pasien, maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh pasien tersebut. Dari hasil tersebut bisa diambil kesimpulan bahwasanya, *Hinderordonantie* atau Izin gangguan (H₀) dinyatakan ditolak serta hipotesis alternatif (H_a) diterima.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai batu loncatan untuk menyempurnakannya dengan mengatasi berbagai keterbatasan yang dapat berdampak pada hasil penelitian. Ada beberapa masalah dalam penelitian ini yang perlu diperbaiki. Berikut merupakan beberapa batasannya:

1. Penelitian ini mungkin dibatasi oleh waktu yang tersedia untuk mengumpulkan data serta sumber daya finansial serta manusia yang tersedia. Hal ini dapat mempengaruhi jumlah responden yang dapat dilibatkan dalam penelitian.
2. Pengumpulan data melalui survei atau kuesioner mungkin menghadapi masalah seperti rendahnya tingkat respons atau bias responden, di mana responden mungkin tidak memberikan jawaban yang jujur atau akurat.

4.3 Saran

Berdasarkan pada hasil di atas sebagai hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran agar dapat menjadi masukan atau bahan evaluasi, yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh seberapa responsifnya sebuah layanan, menurut temuan penelitian ini. Karena sifat perawatan pasien yang kritis, sangat penting untuk memprioritaskan kecepatan dalam semua aspek pemberian layanan untuk memaksimalkan kepuasan pasien. Hal ini termasuk menanggapi dengan cepat semua keluhan pasien serta memenuhi kebutuhan pasien secara tepat waktu.
2. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda, perlu adanya dukungan tenaga profesional, seperti tenaga medis serta keperawatan yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Afief El Ashfahany, Azhar Alam, Zuli Wulri, I. A. (2022). Peningkatan Pemahaman Prinsip- Prinsip Syariah Dalam Bisnis Online Digital Marketing. *Journal Ums Abdi Psikonomi*, 3, 2. <https://doi.org/10.1002/0471667196.Ess2935.Pub2>
- Anasta, M., Damanik, A., Fauzi, A., & Situmorang, S. H. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment Serta Kepercayaan Terhadap Continuance Intention Melalui Kepuasan Pada Generasi Millennial Pengguna E-Wallet Di Kota Meserta. *Investasi Serta Syariah (Ekuitas)*, 3(4), 834. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1475>
- Arafik, Choiriyah, & Fadilla. (2021). *Islamic Marketing* (H. Arafik, Choiriyah, & Fadilla (Eds.); Pertama). Cv Budi Utama.
- Asnawi, S. K., Salim, G., & Malik, W. A. (2020). Does Black Monday Appear On The Indonesia Stock Exchange? *Jurnal Organisasi Serta Manajemen*, 16(1), 24–35.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). *Validitas Serta Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Bungin, Burhan. 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas Serta Reliabilitas Kusioner Pengetahuan, Sikap Serta Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Semnaskep*.
- Fauzi, Muhamad, *Metode Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Haron, R., Subar, N. A., & Ibrahim, K. (2020). Service Quality Of Islamic Rumah Sakits: Satisfaction, Loyalty And The Mediating Role Of Trust. *Islamic Economic Studies*. <https://doi.org/10.1108/Ies1220190041https://doi.org/10.33830/Jom.V16i1.780.2020>
- Nasfi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Perrumah Sakitan Syariah. *Journal Of Economic Studies*, 4, No. 1 J, 35.
- Phillip Kotler Serta Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Robyardi., Erfan. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Kantor Cabang Rivai Rumah Sakit Rakyat Indonesia Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 14, No.1, April 2017 : 102-113.
- Rumiyati., Syafarudin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Era Covid-19. Vol.1 No.2. Januari. *Journal Insight Management Journal*.
- Rafidah, (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perrumah Sakitan Syariah. Vol. 10, No. 2, Desember 2014. Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Serta Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Pasien.
- Sharah, N. M., Kusumawati, Y. T., & Timur, M. K. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Serta Lokasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kaltimara Di Samarinda 2020 - 2021. 2(2), 1503– 1509.
- Sinambela, L. P. 2020. Penelitian Kuantitatif. *Prismakom (Jurnal Pengembangan Manajemen, Bisnis, Keuangan, Serta Perrumah Sakitan)*. Vol 17. No 1. Hal 21-36
- Suhartini, Haeril, L. Afiati, Awaluddin, M.I Sidat, Mustafa, F. Latief, M. Mubyl, F. Kurnia, B. Lazuardi. (2023). *Manajemen Pemasaran Perusahaan*. Sidenreng Rappang : Lajagoe Pustaka
- Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Serta R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujalu, A. P., Latif, I. N., Bakrie, I., & Milasari, L. A. (2021). *Statistik Ekonomi 1*. Zahir Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=Riajeaaaqbaj>.

- Sugiyono, P. D. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Serta Konstruktif*. Edited By Y. Suryri. Bandung: Alfabeta.
- Triola, M. (2018). *Elementary Statistics Using Excel (6th Ed.)*. Pearson.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Serta R&D*, Cetakan Ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*. Cetakan Ke- 8, Semarang: Baserta Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 26 Edisi 10*. Baserta Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*. Semarang: Baserta Penerbit Universitas Diponegoro.
- Priyatno, Duwi, 2014, "Spss 22 Pengolah Data Terpraktis", Edisi 1, Yogyakarta: Andi. Hal: 94, 103, 106
- Sarwono, Jonathan Serta Herlina Budiono. 2012. *Statistik Terapan Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis, Serta Disertasi Menggunakan Spss, Amos, Serta Exel*. Jakarta: Pt Gramedia.
- Hanifah, N. (2015). Penerapan Metode Weigthed Least Square Untuk Mengatasi Heteroskedastisitas Pada Analisis Regresi Linear. *E U R E K A M A T I K A*, 3(1).

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 Laki-laki
 Perempuan
3. Usia :
4. Pekerjaan :

B. Panduan Pengisian Kuesioner

Berilah t *checklist* (✓) untuk setiap pernyataan yang sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia. Apabila terjadi kesalahan dalam pemilihan jawaban berilah t **sama dengan** (=) pada kolom yang salah. Berikut terdapat 4 pilihan untuk mengisi kuesioner pada setiap pernyataan yaitu :

Keterangan :

- 1 = Sangat Setuju (SS)
- 2 = Setuju (S)
- 3 = Tidak Setuju (TS)
- 4 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Terima kasih atas kesediaan untuk mengisi kuesioner ini.

VARIABEL DAYA TANGGAP

A. Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	RS Ibu serta Anak Aisyiyah memiliki bangunan yang menarik, nyaman serta bersih serta aman bagi pasien ketika berobat.				
2	RS Ibu serta Anak Aisyiyah menyediakan fasilitas ruang laktasi (menyusui), tempat parkir, musholla serta lain-lainnya.				
3	RS Ibu serta Anak Aisyiyah menggunakan peralatan yang canggih serta modern dalam melakukan pengobatan.				

B. Keandalan (Reliability)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	RS Ibu serta Anak Aisyiyah melayani pasien dengan prosedur registrasi yang sangat mudah.				
2	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah menyediakan layanan yang cepat bagi pasien.				
3	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah mampu menjelaskan informasi secara detail terhadap apa yang tidak diketahui pasien.				

A. Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas kesehatan RS Ibu serta Anak Aisyiyah cepat tanggap dalam merespon keluhan pasien.				
2	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah selalu tanggap dalam membantu pasien yang memiliki keluhan terkait permasalahan yang terjadi.				
3	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah selalu siap merespon setiap kebutuhan pasien.				

B. Jaminan (Assurance)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	RS Ibu serta Anak Aisyiyah menciptakan kepercayaan kepada pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan.				
2	Petugas kesehatan RS Ibu serta Anak Aisyiyah sangat terampil dalam melakukan penanganan.				
3	Pegawai RS Ibu serta Anak mampu memberikan rasa aman kepada pasien selama berada di rumah sakit.				

C. Empati (Empathy)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah memahami kebutuhan pasien.				
2	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah memperlakukan pasien dengan penuh perhatian.				

3	Pegawai RS Ibu serta Anak bersikap ramah serta sopan dalam melayani pasien.				
---	-----------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

VARIABEL KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	RS Ibu serta Anak Aisyiyah mempunyai tempat serta lingkungan yang aman, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas pemeriksaan serta penanganan pasien.				
2	merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah.				
3	merasa bahwa RS Ibu serta Anak Aisyiyah telah memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.				
4	Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan RS Ibu serta Anak Aisyiyah sesuai dengan kebutuhan pasien.				
5	RS Ibu serta Anak Aisyiyah mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat, kompetensi, kenyamanan serta kebersihan dalam melakukan pengobatan serta pemeriksaan pada pasien.				

Lampiran 2 Data Tabulasi

Variabel Daya Tanggap (X)

Responden ke-	Variabel Daya Tanggap			
	DT.1	DT.2	DT.3	Total DT
1	4	3	4	11
2	4	3	4	11
3	4	3	4	11
4	3	3	4	10
5	3	4	4	11
6	3	3	3	9
7	3	3	4	10
8	3	3	3	9
9	3	4	3	10
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	4	4	4	12
13	3	4	4	11
14	4	4	3	11
15	4	4	3	11
16	3	3	4	10
17	3	3	4	10

18	3	4	4	11
19	4	3	3	10
20	3	3	3	9
21	3	3	4	10
22	3	3	3	9
23	3	3	3	9
24	4	4	4	12
25	3	3	3	9
26	3	3	3	9
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	3	3	3	9
30	4	3	3	10
31	3	3	3	9
32	3	3	3	9
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	3	4	3	10
37	4	4	4	12
38	3	3	3	9
39	4	4	4	12
40	4	3	3	10
41	4	4	4	12
42	4	3	4	11
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	3	3	3	9
46	4	3	4	11
47	4	4	4	12
48	4	4	3	11
49	3	3	3	9
50	3	3	3	9
51	3	3	3	9
52	4	4	3	11
53	3	3	3	9
54	3	3	3	9
55	3	4	4	11
56	4	4	4	12
57	4	3	3	10
58	4	4	4	12
59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	3	3	3	9
62	3	3	3	9

63	3	3	3	9
64	3	4	3	10
65	3	3	3	9
66	4	4	3	11
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	3	3	3	9
70	3	4	3	10
71	4	4	4	12
72	4	4	4	12
73	4	4	3	11
74	4	4	4	12
75	3	4	3	10
76	3	3	4	10
77	3	4	3	10
78	4	4	3	11
79	3	4	3	10
80	3	3	4	10
81	3	3	3	9
82	3	3	3	9
83	3	4	3	10
84	3	4	3	10
85	3	3	4	10
86	3	3	3	9
87	3	4	3	10
88	3	4	3	10
89	3	4	3	10
90	3	3	4	10
91	3	4	3	10
92	3	3	3	9
93	3	3	3	9
94	3	4	3	10
95	3	4	3	10
96	4	4	4	12
97	3	3	3	9
98	4	4	4	12
99	3	4	3	10
100	4	4	3	11

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Responden ke-	Variabel Kepuasan Pasien					
	KP.1	KP.2	KP.3	KP.4	KP.5	Total KP
1	4	4	4	4	4	20
2	3	4	3	3	4	17
3	4	4	3	3	3	17
4	3	4	3	4	4	18
5	4	4	4	4	4	20
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	4	4	17
8	3	3	3	3	3	15
9	4	4	3	3	3	17
10	3	3	3	4	3	16
11	3	3	3	3	3	15
12	4	3	4	4	4	19
13	3	4	3	3	4	17
14	3	3	3	4	4	17
15	4	4	4	3	3	18
16	4	4	3	3	3	17
17	4	3	3	4	4	18
18	4	4	3	3	4	18
19	4	3	3	4	4	18
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	3	15
23	4	3	3	3	3	16
24	2	3	3	3	3	14
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	4	16
28	4	4	4	4	4	20
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	3	4	19
37	4	3	3	3	4	17
38	3	3	3	3	3	15
39	4	4	4	4	4	20
40	3	3	3	3	3	15
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20

43	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	4	16
45	3	3	3	3	3	15
46	4	4	3	4	4	19
47	4	4	4	4	4	20
48	3	3	3	4	4	17
49	3	4	4	3	3	17
50	3	4	4	3	3	17
51	2	3	3	3	3	14
52	4	4	3	3	4	18
53	2	4	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	15
55	3	4	4	3	4	18
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	3	3	18
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	3	4	4	4	3	18
61	3	3	3	3	3	15
62	4	4	3	3	3	17
63	3	3	3	3	3	15
64	4	4	4	4	3	19
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15
67	3	4	4	3	3	17
68	3	4	4	4	3	18
69	3	3	3	3	3	15
70	3	4	3	3	4	17
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	4	4	17
73	4	4	3	4	3	18
74	4	4	3	3	4	18
75	3	3	4	3	3	16
76	4	4	3	3	4	18
77	2	3	3	4	3	15
78	4	4	3	4	3	18
79	3	4	4	3	4	18
80	3	4	3	3	4	17
81	3	3	4	3	3	16
82	3	4	3	4	3	17
83	3	4	3	4	3	17
84	3	3	3	4	3	16
85	3	3	4	3	4	17

86	4	3	4	3	4	18
87	3	2	3	3	2	13
88	3	3	4	4	3	17
89	2	3	3	4	3	15
90	4	3	4	3	4	18
91	2	3	3	4	3	15
92	3	4	3	3	4	17
93	4	4	3	3	4	18
94	3	4	3	3	3	16
95	3	4	3	3	4	17
96	3	3	4	4	4	18
97	4	4	3	3	3	17
98	2	3	4	3	3	15
99	3	4	3	4	3	17
100	3	3	4	4	3	17

Lampiran 3 Hasil Output SPSS

A. Validitas

Variabel Daya Tanggap (X)

Correlations

		DT01	DT02	DT03	TOTAL
DT01	Pearson Correlation	1	,433**	,481**	,828**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
DT02	Pearson Correlation	,433**	1	,248*	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000		,013	,000
	N	100	100	100	100
DT03	Pearson Correlation	,481**	,248*	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,013		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,828**	,732**	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

		KP01	KP02	KP03	KP04	KP05	TOTAL
KP01	Pearson Correlation	1	,475**	,314**	,195	,441**	,749**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,052	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP02	Pearson Correlation	,475**	1	,312**	,189	,369**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,060	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP03	Pearson Correlation	,314**	,312**	1	,308**	,276**	,637**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,002	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP04	Pearson Correlation	,195	,189	,308**	1	,282**	,566**
	Sig. (2-tailed)	,052	,060	,002		,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP05	Pearson Correlation	,441**	,369**	,276**	,282**	1	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,004		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,749**	,704**	,637**	,566**	,706**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

B. Reliabilitas

Variabel Daya Tanggap (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,654	3

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,700	5

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,442422
Most Extreme Differences	Absolute	,128
	Positive	,097
	Negative	-,128
Kolmogorov-Smirnov Z		1,280
Asymp. Sig. (2-tailed)		,076

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Normalitas Setelah Uji Outliner

2. Uji Heterokedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	7,888	1,321		5,970	<,001
	DT	,875	,127	,570	6,876	<,001

a. Dependent Variable: KP

Uji Heterokedasitas

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

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Uji Heterokedasitas Setelah Diujikan Uji Weighted

D. Analisis Linear Sederhana

Coefficients^a

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

E. Uji Hipotesis

1. Uji T

Coefficients^a

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

2. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,570 ^a	,325	,319	1,450

Lampiran 4 Lampiran Kartu Bimbingan

KARTU KENDALI BIMBINGAN LAPORAN KARYA ILMIAH

Nama : Audya Shoffy Hadi Lestari
 NIM : 2011102431101
 Nama Dosen Pembimbing : Jubaidi, S.E., M.M
 Judul Penelitian : Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap
 Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Dan Anak Aisyiyah

No	Tanggal	Uraian Pembimbing	Paraf Dosen
1	01/03 2024	Pembagian kelompok penelitian, Pembagian tempat Penelitian, penentuan judul penelitian	
2	04/03 2024	Pengarah Pengisian penelitian, Data yang diperlukan untuk penguasaan stripsi	
3	08/03 2024	Konsultasi jurnal & kuerioner	
4	14/03 2024	Revisi Bab I & II, penentuan rumus sampel	
5	15/03 2024	Konsultasi uji instrumen	
6	17/03 2024	Konsultasi uji klasik	
7	25/03 2024	Revisi Bab I & II	
8	28/03 2024	Revisi Bab I & II	
9	21/06 2024	Revisi naskah publikasi	
10	22/06 2024	Revisi stripsi	
11	23/06 2024	Revisi tabel	
12			
13			
14			
15			

Mengetahui,

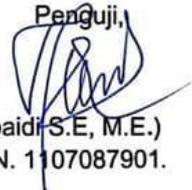
Dosen Pembimbing

(Jubaidi, S.E., M.M)
 NIDN. 1107087901

Sekretaris Program Studi Manajemen

(Asmadhini Handayani Rahmah, S.Si., M.M)
 NIDN. 1118058604

Lampiran 5 Lembar Saran Serta Perbaikan

 <p>UMKT Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik</p>	<p>Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832 Website http://manajemen.umkt.ac.id email: manajemen@umkt.ac.id</p>
<p>بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ</p>	
<p>LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI</p>	
Nama:	Audya Shoffy Hadi Lestari
NIM:	2011102431101
Judul:	Pengaruh responsiveness (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda
1) Intisari/Abstract	✓
2) II/Pendahuluan	nomor halaman di awal Bab
3) II/Metode Penelitian	Sumber data di kerangka pikir
4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan	✓
5) Saran dan Perbaikan Lain	Sarannya bulan dibagian cover , kata pengantar , sumber di kerangka pikir .
<p>Penguji,  (Jubaidi S.E., M.E.) NIDN. 1107087901.</p>	
<p>Kampus 1 : Jl. Ir. H. Juanda, No 15 Samarinda Kampus 2 : Jl. Pelita, Pesona Mahakam, Samarinda</p>	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
Kalimantan Timur
Berkeadilan Berkeadilan Berkeadilan

UMKT

Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Audya Shoffy Hadi Lestari

NIM: 2011102431101

Judul: "Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda "

1) Intisari/Abstract

✓

2) I/Pendahuluan

nomor halaman , tambahkan teori dari buku.

3) II/Metode Penelitian

✓

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

✓

5) Saran dan Perbaikan Lain

Tidak ada halaman di Bab baru , Tambah teori dari buku , Penulisan judul di cover tidak dipisah.

Penguji,

(Askiah S.E., M.Si.)

NIDN. 0028037306

Kampus 1 : Jl. Ir. H. Juanda No 15, Samarinda
Kampus 2 : Jl. Pelita, Pesona Mahakam, Samarinda

Lampiran 6 Surat Balasan Ijin Penelitian



**RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK
'AISYIYAH SAMARINDA**

Jl. P. Hidayatullah No 64 Samarinda-Kalimantan Timur
Telp. (0541) 741961-734533/Fax (0541) 7273456
Email: rsiaa_smd@yahoo.com

Samarinda, 25 Juni 2024

Nomor : 484/RSIAA/AVI/2024
Hal : Balasan Permohonan Izin Observasi Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Manajemen
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
di-

Tempat,
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat permohonan penelitian oleh mahasiswa S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Bersama ini kami sampaikan surat balasan ijin untuk melakukan observasi penelitian Skripsi yang diajukan oleh :

No	Nama	NIM	Kosentrasi
1	Audi Aisyah Salsabila	2011102431458	Manajemen
2	Audya Shoffy Hadi Lestari	2011102431101	Manajemen
3	Aura Dira Larassati	2011102431451	Manajemen

Demikian surat balasan ini kami sampaikan, terima kasih.

Kasubag Kepegawaian dan Umum

Yusnia Tika Safitri, SH



UMKT
Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 243/FEBP.1/B.4/C/2024

Samarinda, 04 Dzulqaidah 1445 H

Lampiran : -

13 Mei 2024 M

Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi.

Kepada Yth

Bapak/ Ibu

Pimpinan Rumah Sakit Bersalin Ibu dan Anak 'Aisyiyah Samarinda

Jl. P. Hidayatullah No.64 Kel.Pelabuhan Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur

Di -

Tempat

Assalamu' allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Bersama dengan surat ini kami ingin memberitahukan, bahwa dalam rangka akhir masa studi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, setiap mahasiswa diwajibkan untuk membuat Tugas Akhir Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan ijin kepada Mahasiswa yang datanya tersebut dibawah ini:

No	Nama	NIM	Email	Konsentrasi	Smt
1	Audi Salsabila Aisyah	2011102431459	2011102431458@umkt.ac.id	MSDM	VIII
2	Audya Shoffy Hadi Lestari	2011102431101	2011102431101@umkt.ac.id		
3	Aura Dira Larassati	2011102431451	2011102431451@umkt.ac.id		

Untuk melakukan penelitian yang meliputi pengumpulan data, wawancara dan *observasi* (pengamatan) langsung pada Instansi/ Perusahaan yang Bapak/ Ibu pimpin dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Ketua,
Sekretaris,

Amadhini HR, S.Si., M.M.
NIDN. 1118058604



Lampiran 7 Hasil Uji Plagiasi

