

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA RUMAH SAKIT DIRGAHAYU
DI SAMARINDA**



03/P.STIEM / 5 09

Oleh

ROHMAD MUSLIM
2005.11.0052
2005.11.311.401101.00404

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUHAMMADIYAH
SAMARINDA
2009**



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUHAMMADIYAH S A M A R I N D A

TERAKREDITASI BAN-PT DEPDIKNAS NOMOR : 030/BAN-PT/Ak-X/S1/XII/2007

Kampus : Jl. Ir. H. Juanda No. 15 Telp. No : (0541) 7070289, 743459 - Fax No : (0541) 743459
Samarinda 75124 - Kalimantan Timur. E-mail stie_muhammadiyah@yahoo.co.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Tahun 2009/2010 Sarjana Ekonomi Muhammadiyah Samarinda, setelah melaksanakan ujian pada hari *Senin* tanggal *Empat* bulan *Januari* tahun *Dua Ribu Sepuluh* bertempat di kampus STIE Muhammadiyah Samarinda :

Dengan Mengingat : 1. Surat Keputusan Dirjen Dikti No.02/Dikti/Kep/1991 tanggal 29 Januari 1991 ;
2. Surat Keputusan Ketua STIE Muhammadiyah Samarinda Nomor : 134/II.3.AU/KEP/VII/2009;
3. Buku Pedoman Pendidikan STIE Muhammadiyah Samarinda tahun 1991 ;

MEMPERHATIKAN

1. Jawaban dan Sanggahan yang diberikan selama ujian berlangsung ;
2. Hasil Ujian yang dicapai dalam skripsi dengan Susunan Anggota Panitia Penguji ;

NO	N A M A	TANDA TANGAN
1	H. Kaspul AM, SE, MM	1.
2	Darminto, S.Pd, SE, M.Pd	2.
3	Damingun, SE, MM	3.
4	M. Kiswanto, SE, M.Si	4.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
N A M A : Rohmad Muslim
N I M : 2005.11.0052
N P M : 2005.11.311.401101.00404
JURUSAN/PS : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Dirgahayu di Samarinda

DENGAN NILAI : A , B , C , D (*pilih salah satu)
DINYATAKAN : LULUS / TIDAK LULUS

Samarinda, 04 Januari 2010

PANITIA UJIAN SKRIPSI

K e t u a,

Suradiyanto, SH, SE, M. Hum

Sekretaris,

Senopati, SE

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Pada Rumah Sakit Dirgahayu Di Samarinda

Nama Mahasiswa : Rohmad Muslim

NPM : 2005.11.311.401101.00404

NIM : 2005.11.0052

Jurusan : Manajemen

Jenjang Studi : Sarjana (S1)

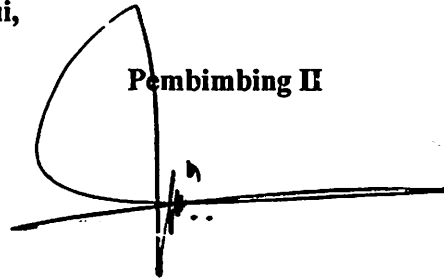
Menyetujui,

Pembimbing I



H. KASPUL AM, SE, MM

Pembimbing II



DARMINTO, SE, S.Pd, M.Pd

Mengetahui,

Ketua STIE Muhammadiyah
Samarinda

DRS. H. SUYATMAN, SPd, MM, M.Si

RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1. Nama Penulis : Rohmad Muslim
2. Tempat/ Tgl. Lahir : Giri Agung, 12 Februari 1982
3. Jenis Kelamin : Laki- Laki
4. Agama : Islam
5. Pekerjaan : Karyawan Swasta
6. Alamat : Jl. Delima Rt. 51 No. 18, Kel. Sidodadi

B. Data Pendidikan

1. SD Negeri 040 tamatan tahun 1995 di Giri Agung
2. SMP Negeri 11 tamatan tahun 1985 di Samarinda
3. SMA Muhammadiyah 1 tamatan tahun 2001 di Samarinda
4. STIE Muhammadiyah tahun 2005 sampai dengan sekarang

C. Data Keluarga

1. Nama Istri : Wahyu Widayati Sya' baniah
2. Nama Anak : Syifa Nur Azizah

RINGKASAN

Rohmad Muslim, Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Dirgahayu Di Samarinda, dibawah bimbingan Bapak H. Kaspul, AM, SE, MM dan Bapak Darminto, SE, S.Pd, M.Pd.

Berdasarkan judul yang dikemukakan di atas maka sebagai gambaran yang diperoleh dari hasil analisis dan hipotesis adalah sebagai berikut :

Hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi $Y = 2,2846 + 0,3673X$ yang berarti setiap penambahan satu satuan nilai pelayanan rumah sakit (X) akan meningkatkan 0,3673 kepuasan pasien (Y). Lebih jelasnya dapat digambarkan bahwa apabila $X=0$, maka $Y= 2,2846$. Kalau pelayanan rumah sakit (X) bertambah 1 satuan, maka kepuasan pasien (Y) meningkat menjadi 2,6519 satuan sehingga dapat dikatakan setiap perubahan pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu akan merubah tingkat kepuasan pasien.

Koefisien korelasi (r) sebesar 0,3936 bernilai positif ($0 < r < 1$) menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif atau searah antara pelayanan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien dan 60,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan kata lain apabila pelayanan Rumah Sakit dinaikan/ditingkatkan, maka kepuasan pasien meningkat pula.

Sedangkan nilai koefisien determinasi (r^2) = 0,1549 menggambarkan bahwa 15,49% kepuasan yang dirasakan oleh pasien saat berobat di Rumah Sakit Dirgahayu dipengaruhi oleh faktor pelayanan sedangkan 84,51% lainnya ditentukan oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

Dengan demikian berdasarkan hal tersebut di atas, maka hipotesis yang dikemukakan penulis, “Bahwa pelayanan pada Rumah Sakit Dirgahayu berpengaruh terhadap kepuasan pasien”, hipotesis diterima.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan juga junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, karena penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Dirgahayu Di Samarinda", guna memenuhi persyaratan penyelesaian akhir perkuliahan.

Penulis meyakini bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis dengan senang hati menerima segala saran, petunjuk dan kritik dari pembaca atas hasil penulisan demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara materiil maupun moril. Untuk itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Suyatman, SPd, MM, M.Si selaku Ketua STIE Muhammadiyah beserta Staf Dosen dan Civitas Akademika,
2. Bapak H. Kaspui AM, SE, MM selaku Pembimbing I dan Bapak Darminto SE, S.Pd, M.Pd selaku Pembimbing II, yang telah banyak memberikan dan meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan petunjuk, saran dan masukan yang berharga dalam menyelesaikan tugas ini,
3. Bapak dan Ibu Dosen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekronomi Muhammadiyah Samarinda.

4. Bapak Direktur beserta staf Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda yang telah banyak membantu memberikan informasi yang diperlukan.
5. Isteri dan anak serta keluarga besar tercinta. Terima Kasih atas perhatian dan kepercayaan serta semangat yang telah diberikan,
6. Dan nama-nama yang tidak bisa disebutkan. Penulis ucapkan Terima Kasih.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Samarinda, November 2009

Penulis,

Rohmad Muslim

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	3
D. Sistematika Penulisan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Pemasaran	5
1. Pemasaran	5
2. Manajemen Pemasaran	8
3. Konsep Pemasaran.....	10
4. Pelayanan	13
5. Kepuasan Pelanggan	15

6. Jasa.....	16
B. Hipotesis	17
C. Definisi Konseptual	18
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional	19
B. Rincian Data Yang Diperlukan	20
C. Jangkauan Penelitian.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22
E. Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	23
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Dirgahayu	26
B. Struktur Organisasi	28
C. Data Karyawan	34
D. Data dan Hasil Angket	35
BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis.....	38
B. Pembahasan.....	45
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50

REFERENSI

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Tubuh Utama	Halaman
1	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	24
2	Jumlah Karyawan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.....	34
3	Hasil Angket.....	36
4	Persiapan Perhitungan Koefisien Korelasi	39

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Tubuh Utama	Halaman
1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pemasaran sekarang ini menuntut dunia usaha untuk merebut pangsa pasar tentunya dengan persaingan yang sehat. Oleh karena itu pelayanan terhadap pelanggan/konsumen merupakan salah satu unsur yang sangat diperhitungkan sebagai nilai jual bagi setiap perusahaan untuk dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat khususnya pelanggan/konsumen.

Seperti diketahui bahwa dunia usaha dalam hal ini khusus sektor swasta memasarkan produknya berupa barang dan jasa. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti : biro penerbangan, hotel, asuransi, konsultan, rumah sakit, perusahaan perfilman dan lainnya dalam realisasi operasional perusahaannya selalu mengutamakan faktor pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan baik perseorangan maupun secara berkelompok dalam suatu organisasi/perusahaan memberi kesan tersendiri baik bagi diri sendiri, kelompok, lingkungan sekitar perusahaan dan juga pihak lain seperti konsumen/pelanggan. Pelayanan yang maksimal dari suatu perusahaan khususnya perusahaan jasa memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen/pelanggan. Dengan demikian pelanggan/konsumen tidak akan berpindah ke perusahaan lain dan bahkan semakin bertambahnya konsumen/pelanggan baru. Dengan kata lain pasar tetap dikuasai.

Faktor pelayanan tersebut di atas sangat tergantung pada kualitas manajemen perusahaan dan SDM karyawannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang menentukan kualitas pelayanan terhadap konsumen dan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

Rumah Sakit Dirgahayu merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Dirgahayu yang beralamat di Jalan Gunung Merbabu No.62 Samarinda ini dalam kegiatannya mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Rumah Sakit tersebut telah memiliki sarana dan prasarana yang dapat menunjang kesembuhan masyarakat, terutama mempunyai dokter-dokter spesialis, tenaga perawat dan karyawan yang cukup memadai. Sistem administrasi perusahaannya juga tertata dengan baik khususnya yang berhubungan dengan pelayanan pasien.

Calon pasien/pelanggan yang akan berobat, melakukan medical check, perawatan atau urusan lainnya pada Rumah Sakit Dirgahayu tidak serta merta langsung masuk ke bagian yang di tuju tetapi harus melalui prosedur Rumah Sakit yaitu melalui tahap pendaftaran dan antri di loket pendaftaran pasien. Di loket pendaftaran inilah tahap awal terlihatnya kualitas pelayanan Rumah Sakit yang nampak dari sikap, keramahan karyawan, kesiapan dan kecekatan penanganan calon pasien dan lainnya.

Sejalan dengan kegiatan yang dilakukan Rumah Sakit Dirgahayu maka yang menjadi kendala adalah sifat dan karakter para pasien sangat bervariasi. Untuk mengatasi hal ini pihak Rumah Sakit perlu mempersiapkan dengan matang mental para karyawan agar melayani pelanggan dengan

memperlihatkan atau menunjukkan sikap pelayan yang baik dan berbudi pekerti yang mulia. Hal ini akan membuat para pasien senang, sehingga dapat menimbulkan rasa puas dalam dirinya. Fasilitas penunjang pelayanan lainnya seperti bangunan Rumah Sakit dan area parkir juga turut menentukan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Dirgahayu di Samarinda.”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah di atas, yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Dirgahayu di Samarinda?”.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dan kegunaan dan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Dirgahayu di Samarinda.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Manajemen Rumah Sakit Dirgahayu untuk mengambil kebijakan tentang pelayanan yang diberikannya.

3. Penulisan ini juga sebagai satu syarat kelulusan jenjang pendidikan Sarjana pada STIE Muhammadiyah Samarinda.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terbagi dalam 5 (lima) bab. Isi masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut :

Bab I Adalah bab Pendahuluan yang mengemukakan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka yang mengemukakan tentang teori manajemen pemasaran, konsep pemasaran, pelayanan, kepuasan pelanggan, jasa, hipotesis dan definisi konseptual.

Bab III Menguraikan tentang metode pendekatan seperti definisi operasional, rincian data yang diperlukan, jangkauan penelitian, teknik pengumpulan data, alat analisis dan pengujian hipotesis.

Bab IV Mengemukakan tentang hasil penelitian seperti gambaran umum rumah sakit dirgahayu, struktur organisasi, data karyawan dan data dan hasil angket.

Bab V Mengemukakan tentang analisis dan pembahasan

Bab VI Merupakan bab penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Pemasaran

1. Pemasaran

Perlu diperhatikan agar tujuan suatu usaha atau perusahaan itu tercapai adalah diadakannya satu organisasi yang manajemennya dapat dilaksanakan dengan mudah dan tidak menyulitkan. Apabila manajemen seperti termasuk diatas dijalankan sebagaimana mestinya dan ditunjang pula dengan pengawasan yang mudah maka keinginan suatu usaha atau perusahaan untuk terus hidup dan berkembang semakin terbuka.

Beberapa ahli telah mengemukakan definisi pemasaran yang berbeda meskipun maksud dan tujuannya sebenarnya sama. Perbedaan tersebut disebabkan mereka dalam meninjau suatu masalah, ada yang menitikberatkan pada segi fungsi, segi barang, segi kelembagaan, dan segi manajemennya. Untuk memberikan suatu gambaran yang cukup jelas mengenai pengertian pemasaran, maka dikemukakan beberapa definisi pemasaran menurut beberapa ahli antara lain menurut Sofjan Assauri dalam bukunya, *Manajemen Pemasaran* :

“Usaha untuk menyediakan dan menyampaikan barang dan jasa yang tepat kepada orang-orang yang tepat pada tempat dan waktu serta harga yang tepat dengan promosi dan komunikasi yang tepat.” (Sofjan Assauri, 2004: 5)

Sementara itu, pemasaran menurut pendapat M. Mursid adalah :
“Semua kegiatan usaha yang bertalian dengan arus penyerahan barang dan jasa-jasa dari produsen ke konsumen.” (M. Murid, 2006: 26)

Lebih lanjut Gregorius Candra dkk mengemukakan pendapat mereka tentang pemasaran:

“Sebagai suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapat kebutuhan dan keinginan mereka melalui penciptaan, penawaran dan pertukaran produk yang bernilai satu sama lain.” (Gregorius Candra dkk, 2004: 11)

Dari definisi tersebut diatas pemasaran ditinjau sebagai suatu sistem dari kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan, ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa kepada pembeli.

Dalam kehidupan sehari-hari, kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran selalu bertujuan untuk mendapat keuntungan. Hal ini dapat dilihat dari definisi pemasaran yang disajikan dengan sederhana menurut M. Taufiq Amir dalam Bukunya *Dinamika Pemasaran* sebagai berikut :
“Pemasaran adalah memuaskan kebutuhan dan keinginan orang dengan mendapatkan keuntungan.” (M. Taufiq Amir, 2005: 4)

Dengan demikian jelas bahwa kegiatan pemasaran bukan mata-mata kegiatan untuk menjual barang dan jasa sebab kegiatan sebelumnya dan sesudahnya juga merupakan suatu kegiatan pemasaran.

Dari definisi diatas tampak bahwa pemasaran merupakan suatu usaha untuk memuaskan konsumen melalui pelayanan yang baik dari produsen ke konsumen.

Dalam kegiatan *marketing* atau pemasaran, pembeli berusaha untuk memenuhi kebutuhan sedangkan penjual berusaha menjual barang dan jasa dengan tujuan untuk meningkatkan volume penjualannya dengan berbagai cara, di antaranya dengan memperlancar arus barang /jasa melalui distribusi baik secara langsung ataupun tidak langsung ke pihak konsumen dengan kebijaksanaan harga serta promosi dengan berbagai macam dan usaha-usaha lain yang dilaksanakan oleh penjual agar tercipta permintaan yang efektif atau terjadinya pertukaran.

Adapun faktor-faktor dalam sistim pemasaran menurut M. Mursid adalah sebagai berikut :

1. Organisasi dalam pemasaran.
2. Sesuatu yang sedang dipasarkan.
3. Pasar yang dituju.
4. Para perantara.
5. Faktor lingkungan. (M. Mursid, 2006: 8)

Dengan adanya kelima faktor ini, maka keinginan untuk dapat memuaskan kebutuhan sebagai dasar dari pertukaran dapat dirasakan oleh konsumen. Pertukaran baru mungkin terjadi apabila faktor-faktor tersebut terpenuhi.

2. Manajemen Pemasaran

Seperti yang dikemukakan oleh beberapa ahli bahwa pemasaran adalah merupakan suatu proses sosial dalam masyarakat. Maka dalam proses pemasaran sendiri akan dihadapi beberapa permasalahan yang sama, untuk memecahkan masalah tersebut diperlukan *skill* (kemampuan) dan system kerja yang baik untuk memperoleh hasil yang ada dan memuaskan untuk itu perlu adanya suatu terapan manajemen di dalam pemasaran untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya yang lazim disebut sebagai manajemen pemasaran.

Definisi pemasaran menurut Philip Kotler dalam bukunya *Marketing Management The Millenium* adalah sebagai berikut :

“Marketing management as the analysis, planning, implementation and control of programs designed to create build, and maintenance beneficial exchanges with targets buyers of the purpose of achieving organizational. ”(Philip Kotler, 2000: 8)

Setiap rencana yang disusun perusahaan harus berorientasi kepada pembeli atau konsumen yang ditetapkan tanpa mengabaikan faktor-faktor dari luar yang biasanya di luar kekuasaan. Sedangkan pada pelaksanaan, pihak perusahaan akan aktif dalam kegiatan-kegiatan operasi pemasaran. sehingga dapat mengatur tingkat penjualan, dan sifat permintaan agar distribusi dapat mencapai tingkat titik optimal.

Pengertian manajemen pemasaran menurut Sofjan Assauri dalam bukunya manajemen Pemasaran adalah :

“Merupakan kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna guna mencapai tujuan organisasi(perusahaan) dalam jangka panjang.”(Sofjan Assauri, 2004: 12)

Sedangkan pengertian manajemen pemasaran menurut Philip Kotler.

Swee Hoon Ang. Siew Meng Leong dan Chin Tiong Tan. dalam bukunya

Manajemen Pemasaran Perspektif Asia adalah sebagai berikut :

“Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi penentuan harga promosi dan distribusi barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi.”(Philip Kotler, 2000: 16)

Sementara menurut Mursid, manajemen pemasaran adalah :

“Suatu bagian kegiatan dari perusahaan yang sangat erat hubungannya dengan situasi pasar. Kegiatan itu terdiri dari: mengetahui kebutuhan dan minat khusus pasar, menciptakan dan menjamin adanya produk yang memenuhi kebutuhan pasar, menciptakan dan memelihara pasar dari produk.” (M. Mursid, 2006: 30)

Kemudian Buchari Alma dalam bukunya Manajemen Pemasaran

Dan Pemasaran Jasa menjelaskan bahwa manajemen pemasaran adalah :

“Proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh individu atau oleh perusahaan.”(Buchari Alma. 2007: 130)

Hal terpenting yang disebutkan diatas adalah tujuan perusahaan untuk mencapai volume penjualan/tingkat penjualan yang cukup, dengan mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dan memperoleh pengalaman dalam pengembangan secara kontinyu.

3. Konsep Pemasaran

Dewasa ini pengusaha sudah mulai mengenal bahwa pemasaran merupakan faktor penting untuk mencapai sukses bagi perusahaannya, akan mengetahui adanya cara dan falsafah baru yang terlihat didaiamnya. Cara dan falsafah baru ini disebut konsep pemasaran, dibuat dengan menggunakan tiga faktor dasar, yaitu :

- a. Seluruh perencanaan dan kegiatan perusahaan harus berorientasi pada konsumen/pasar.
- b. Volume penjualan yang menguntungkan harus menjadi tujuan perusahaan, dan bukannya volume untuk kepentingan volume itu sendiri.
- c. Seluruh kegiatan pemasaran dalam perusahaan harus dikoordinasikan dan diintegrasikan secara organisasi.

Secara definisi konsep pemasaran dapat diartikan sebagai berikut :

“Konsep pemasaran adalah suatu falsafah manajemen dalam bidang pemasaran yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan konsumen dengan didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”(Sofjan Assauri, 2004: 81)

Sedangkan konsep pemasaran menurut Philip Kotler, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan, adalah sebagai berikut :

“Konsep pemasaran ia berpendapat bahwa kunci untuk mencapai tujuan adalah terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran dan pemenuhan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan efisien daripada para pesaing.”(Philip Kotler, 2000: 23)

Selain itu hal yang mendasari konsep pemasaran adalah:

- a) Konsumen selalu memilih barang yang dapat memuaskan *Needs* dan *Wants*-nya
- b) Konsumen dapat dikelompokkan berdasarkan *Needs* dan *Wants*-nya
- c) Tugas organisasi ialah meneliti dan menetapkan segmentasi dan memilih pasar serta mengembangkan program pemasaran yang efektif.” (Buchari Alma, 2007: 14)

Dalam organisasi perusahaan semua kegiatan perusahaan untuk menghasilkan dan menjual barang didasarkan pada masalah pemasaran. Jadi pemasaran menjadi dasar motivasi perusahaan yang akan mempengaruhi kegiatan perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Adapun tiga faktor yang dipakai sebagai dasar dalam konsep pemasaran adalah sebagai berikut :

1. Orientasi Konsumen

Pada dasarnya perusahaan ingin mempraktekkan orientasi konsumen dengan :

- a. Menentukan kebutuhan pokok pembeli yang akan dilayani dan dipenuhi.
- b. Memilih kelompok pembeli tertentu sebagai sasaran dalam penjualan.
- c. Menentukan produk dan proses pemasaran
- d. Mengadakan penelitian pada konsumen untuk mengukur, menilai dan menafsirkan, sikap serta tingkah laku mereka.
- e. Menentukan dan melaksanakan strategi yang paling baik apakah menitikberatkan pada mutu yang paling tinggi, harga yang murah dan model yang menarik.

2. Koordinasi dan integrasi perusahaan

Untuk dapat memberikan kepada konsumen secara optimal, semua pemasaran yang ada harus dikoordinasikan dan diintegrasikan. Disamping itu juga harus dihindarkan adanya pertentangan didalam perusahaan dengan pasar. Semua bagian yang ada dalam perusahaan harus menyadari bahwa tindakan mereka sangat mempengaruhi kemampuan dalam menciptakan dan mempertahankan langganan. Suatu penyelesaian untuk mengatasi masalah koordinasi dan integrasi ini adalah dengan menggunakan satu orang yang mempunyai tanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pemasaran yaitu manajer pemasaran. Prinsip pemasaran dengan orientasi konsumen serta kegiatan-kegiatan pemasaran yang terkoordinasi dewasa ini sudah menjadi suatu falsafah tersebut dimaksudkan dalam sebuah strategi yang disebut manajemen pada sasaran (*management by objective*). Dalam pemasaran terdapat juga penyelesaian dan koordinasi antara produk untuk menciptakan hubungan pertukaran yang kuat dengan langganan. Dan uraian tersebut dapat disimpulkan yaitu setiap orang dan setiap bagian dalam perusahaan turut berkecimpung dalam suatu usaha yang terkoordinir untuk memberi kepuasan konsumen, sehingga tujuan perusahaan dapat direalisasikan.

3. Mendapatkan laba melalui penguasaan konsumen

Tujuan konsep ini adalah untuk memperbaiki konsumen, karena hubungan yang lebih baik sangat menguntungkan bagi perusahaan dan

dapat meningkatkan laba. Salah satu tujuan dan semua perusahaan adalah mengoptimalkan laba yang disebut orientasi laba (*profit oriented*). Laba adalah tujuan umum dan perusahaan disamping banyak pula perusahaan yang mempunyai tujuan lain seperti memberikan ketentraman bagi karyawan, membantu masyarakat dan memberikan perlindungan serta kepuasan kepada daerah yang dituju. Perlu diingat bahwa semua tujuan sosial dan sebuah organisasi tergantung pada kelangsungan hidup dan pertumbuhan jangka panjang dan organisasi tersebut. Hal ini tidak mungkin dilakukan tanpa adanya laba. Laba itu sendiri merupakan pencerminan dan usaha perusahaan yang berhasil memberikan kepuasan tersebut kepada konsumen, menjual barang dan jasa yang paling baik dengan harga yang paling layak.

Tujuan utama konsep pemasaran adalah memaksimalkan kepuasan konsumen yang merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan, sehingga semua kegiatan perusahaan baik produksi teknik keuangan maupun pemasaran (termasuk variabel 4P dan *marketing mix*) selalu diarahkan pada upaya untuk memenuhi selera konsumen akan memuaskan kebutuhan mereka agar diperoleh keuntungan yang layak dalam jangka panjang.

4. Pelayanan

Perkembangan pemasaran berawal dan tukar-menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat tukar berupa uang ataupun logam mulia.

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkannya suatu alat. tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. Diamping itu, manusia juga memerlukan jasa atau pelayanan yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran.

Adapun definisi pelayanan menurut Endar Sugiarto sebagai berikut :

“Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani”. (Sugiarto, 2002 : 36)

Philip Kotler yang dikutip oleh J. Supranto, adalah sebagai berikut :

“Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang” (Supranio, 2001:227)

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Jadi kunci utama dalam mengelola kualitas pelayanan jasa adalah dengan memenuhi harapan konsumen. Harapan konsumen terbentuk melalui pengalaman para pengusaha, di mana pemberitahuan dan mulut ke mulut dan periklanan.

Kualitas pelayanan jasa terdiri dari lima penentu :

1. Keterandalan. kemampuan untuk membuktikan janji pelayanan secara akurat
2. Responsif. kemauan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan yang sesuai
3. Keyakinan, pengetahuan dan kepercayaan diri karyawan untuk membangun kepercayaan dan konsumen
4. Empati, perhatian dan atensi pribadi kepada konsumen
5. Bukti nyata, dan fasilitas fisik, peralatan, manusia dan materi komunikasi (Rismiati dan Suratno, 2001: 278-279).

5. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, jadi pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu perusahaan sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Philip Kotler, memberikan pengertian sebagai berikut :

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000:43).

Selanjutnya menurut Day yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mendefinisikan sebagai berikut:

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Tjiptono, 2006 : 27)

Dari kedua pendapat tersebut yang menitikberatkan pada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu barang dan jasa, dapat juga diterapkan dalam penilaian kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat :

- a. Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan.
- c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dan faktor-faktor penentu, kepuasan terhadap produk, dan jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang dan jasa yang dibeli.

6. Jasa

Suatu perusahaan yang bergerak dalam penawaran sesuatu ke pasar biasanya melibatkan jasa pelayanan. Produk jasa ini bisa dikaitkan dengan produk fisik atau non-fisik.

Menurut Philip Kotler mendefinisikan jasa sebagai berikut :

Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. (Kotler,2000: 1)

Jasa adalah sebagai setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain dan merupakan barang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan akan sesuatu (Rismiati dan Suratno, 200 1:270).

Pengertian jasa menurut Rambat Lupiyoadi adalah sebagai berikut :

Jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik/konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (kenyamanan, kesenangan dan kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen. (Lupiyoadi, 2001 : 5)

Dari definisi di atas dapat diuraikan, bahwa jasa merupakan produk yang tidak kentara atau bukan pembikinan barang. Apabila kita mempertukarkan uang dengan sesuatu yang tidak mempunyai wujud, berarti kita telah membeli jasa.

Berkaitan dengan macam-macam jasa, Rambat Lupiyoadi membedakan karakteristik jasa dengan barang (produk fisik), yaitu :

- a. Tidak berwujud; jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Namun lebih dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau rasa aman.
- b. Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dan produk yang telah dihasilkan, karena tidak dapat dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikomunikasi secara bersama.
- c. Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan sebagaimana jasa asuransi dan kesehatan. (Lupiyoadi, 2001)

B. Hipotesis

Sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi serta teori-teori yang ditelaah sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

“Bahwa pelayanan pada Rumah Sakit Dirgahayu berpengaruh terhadap kepuasan pasien.”

C. Definisi Konseptual

Dan uraian yang telah dikemukakan terdahulu berikut ini akan diberikan definisi konseptual tentang masalah yang terkait dengan penelitian ini nanti yaitu :

Pemasaran merupakan suatu proses di mana seseorang atau kelompok dapat memenuhi *Need* dan *Want* melalui penciptaan, penawaran dan pertukaran barang dan jasa. (Alma, 2000:3)

“Pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggan (konsumen)” (Ruslan, 2000 : 258)

“Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya”. (Supranto, 2001: 233)

“Jasa merupakan suatu kegiatan ekonomi yang *outputnya* bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (kenikmatan. hiburan. santai, sehat) bersifat tidak berwujud”. (Alma, 2000:204).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional

Rumah Sakit Dirgahayu merupakan salah satu rumah sakit swasta yang dapat memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat dalam bentuk pemeriksaan kesehatan, perawatan pasien, pemberian obat yang sesuai dengan diagnosa atau penyakit yang diderita oleh pasien dan sebagainya. Alamat kantor dan operasional Rumah Sakit Dirgahayu tersebut di Jl. Gunung Merbabu No. 62 Samarinda.

Adapun definisi operasional yang di kemukakan dalam penelitian ini, guna memperjelas variabel yang di teliti pada Rumah Sakit Dirgahayu adalah:

Pelayanan adalah suatu usaha kegiatan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Dirgahayu dalam rangka memenuhi keinginan maupun harapan pasien. Pelayanan RS Dirgahayu dalam penelitian ini merupakan variabel bebas dengan di beri simbol X.

Yang dimaksud dengan pasien di sini adalah setiap orang/individu yang mendapat pelayanan kesehatan pada RS Dirgahayu Samarinda.

Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan pihak Rumah Sakit Dirgahayu yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan variabel terikat dengan di beri simbol Y. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti: keramahan lingkungan rumah sakit, sikap karyawan, kesiapan dan

kecekatan rumah sakit (keandalan & ketanggapan), tanggung jawab dan empaty.

B. Rincian Data Yang Diperlukan

Adapun data yang akan diperlukan dalam penelitian yang berhubungan dengan Data sebagai berikut:

Adapun data yang diperlukan dalam penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.
2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.
3. Data Karyawan
4. Data dan Hasil Kuesioner
5. Data lain yang ada hubungannya dengan penulis ini khususnya data-data yang berhubungan dengan pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu.

C. Jangkauan Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan maka penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Dirgahayu di Samarinda yang beralamat di Jalan Gunung Merbabu No. 62 Samarinda. Penelitian yang dilakukan dikhususkan pada pelayanan Rumah Sakit terhadap pasien rawat jalan atau pasien poliklinik. Alasan utama penelitian dikhususkan pada pasien rawat jalan dan tidak pada pasien secara keseluruhan karena diasumsikan bahwa pada umumnya pasien rawat jalan adalah dalam keadaan sadar dan terkontrol sehingga

memungkinkan kesanggupannya dalam menjawab pertanyaan ataupun keterangan dan data lainnya diharapkan akurat dan spesifik.

Data yang diperoleh dari Rumah Sakit Dirgahayu diketahui bahwa dalam sebulan Rumah Sakit Dirgahayu menerima dan melayani pasien khusus rawat jalan saja rata-rata mencapai 1500 orang maka untuk kepentingan penelitian, jumlah sampel yang diperlukan akan ditentukan dengan menggunakan metode *Slovin* berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (\text{Husein, 2003})$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan 10 %.

Dengan demikian ukuran sampel dapat dicari dengan menggunakan rumus diatas:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1500}{1 + 1500(10\%)^2}$$

$$n = 93,75$$

Dari hasil perhitungan diperoleh sampel sebanyak 93,75 orang = 94 orang (pembulatan).

Selanjutnya responden yang memenuhi persyaratan untuk dipilih sebagai sampel adalah sebagai berikut:

- Pasien rawat jalan/ poliklinik Rumah Sakit Dirgahayu.
- Mampu menjawab pertanyaan yang diajukan
- Kooperatif dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
- Berusia diatas 17 tahun dan dibawah 50 tahun.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh data yang di butuhkan dalam analisis, dipergunakan beberapa teknik penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan (*Field York Researsh*) yaitu untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah yang di bahas dalam penelitian. Metode yang di gunakan dalam pengumpulan data yang bersifat penelitian lapangan adalah:
 - a) Penelitian yang di lakukan oleh peneliti dengan cara observasi.
 - b) Komunikasi langsung (Wawancara)
 - c) *Kuesioner*
2. Penelitian perpustakaan (*Library Research*) yaitu data yang dikumpulkan dengan cara membaca literatur – literatur maupun yang di peroleh dalam materi perkuliahan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

E. Alat Analisis Dan Pengujian Hipotesis

1. Alat Analisis

Untuk dapat memecahkan permasalahan yang telah di kemukakan di atas, maka peneliti akan menggunakan metode statistik dengan persamaan regresi linier.

Adapun rumus persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX. \text{ (Supranto, 2001 : 209)}$$

$$b = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pasien

X = Pelayanan Pasien

Untuk mengetahui hubungan (korelasi) kedua variabel dengan rumus:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \text{ (Supranto, 2001 : 211)}$$

Kriteria:

Koefisien korelasi (r) mempunyai nilai $-1 < r < 1$

Jika $r \leq +1$, maka terdapat hubungan yang searah antara pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Jika $r \geq -1$, maka terdapat hubungan yang tidak searah antara pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Jika $r = 0$, maka tidak ada hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien.

Sedangkan koefisien determinasi (r^2) adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan Rumah sakit terhadap kepuasan pasien yang di hitung dengan mengkuadratkan nilai r

$$\text{Rumus } r^2 = (r)^2$$

Keterangan:

r artinya koefisien korelasi yaitu untuk mengetahui hubungan kedua variabel

r^2 artinya determinasi yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 1 : Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.

Interval Koefisiens	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : (Sugiyono, 2009:231).

2. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji kebenaran hipotesis yang dikemukakan dimuka, akan dilihat hasil perhitungan di atas (nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi). Apabila pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka hipotesis diterima. Begitu juga sebaliknya apabila pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka hipotesis tidak terbukti dan ditolak.

Uji t dapat digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pelayanan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien digunakan persamaan:

$$t_{\text{hitung}} = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} \quad (\text{Usman, 2006: 204})$$

Hasil perhitungan (t_{hitung}) dibandingkan dengan t_{tabel} pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan kriteria:

- 1) $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka terdapat hubungan yang nyata antara pelayanan dan kepuasan pasien.
- 2) $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka tidak terdapat hubungan yang nyata antara pelayanan Rumah Sakit dan kepuasan pasien.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda

Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda merupakan salah satu karya kerasulan gereja katolik Keuskupan Agung Samarinda (KASRI) secara khusus di bidang kesehatan yang beralamat di Jl. Merbabu Samarinda.

Dalam mengikuti jejak dan perkembangan keuskupan Samarinda, dimana pada saat itu tepatnya pada tanggal 15 September 1955, jenjang hirarki keuskupan Samarinda sudah tampak jelas, sehingga timbul gagasan untuk membangun dan mengembangkan karya kesehatan Katolik di Samarinda. Gagasan kemudian dipercayakan kepada Alm. Yulius Aloysius Husin MSF (Uskup Keuskupan Palangkaraya) dan berdirilah pada tanggal 4 Mei 1963 berupa balai pengobatan yang bernama keluarga Sutji, sebagai tonggak awal pembangunan dan pengembangan karya kesehatan katolik dalam bentuk rumah sakit di Samarinda khususnya.

Didorong kebutuhan yang semakin meningkat akan pelayanan maka pada tanggal 26 Desember 1964 di buka sebuah Rumah Sakit Bersalin di dalam kompleks keuskupan Samarinda dengan nama Rumah Sakit Bersalin “Keluarga Suci Sumber Cinta Kasih”. Sebagai dokter pengawas pada saat itu adalah Dr. Oey Thian Tjay. Dilandasi dengan cinta kasih kepada sesama tanpa kecuali, para pengelola pihak-pihak terkait dengan Rumah Sakit Bersalin Keluarga Sutji Sumber Cinta Kasih pada tanggal 3 Mei 1971 merubah

namanya menjadi Rumah Sakit Bersalin “Dirgahayu”. Kata Dirgahayu merupakan ide dan jasa Alm. Yulius Aloysius Husin MSF (Uskup Keuskupan Palangkaraya). Dirgahayu sangat tepat oleh karna tidak menonjolkan satu faham tertentu, sehingga Rumah Sakit Dirgahayu dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat bahkan sangat populer dan mudah diingat.

Kegiatan di Rumah Sakit Dirgahayu semakin mengalami perkembangan yang cukup berarti. Tuntutan yang ada semakin berkembang. Kondisi ini menuntut adanya suatu pengelola khusus yang akan membawa Rumah Sakit Bersalin Dirgahayu kearah yang stabil concern dan inovatif. Menyadari hal tersebut, maka dibentuk suatu badan yang khusus mengelola Karya Kesehatan Keuskupan Samarinda yaitu : Yayasan Setia Budi pada tanggal 26 Desember 1974, dengan demikian Rumah Sakit Bersalin Dirgahayu secara langsung berada dibawah naungan yayasan tersebut.

Pangkal tolak perkembangan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda adalah dengan keluarga SK Menteri Kesehatan RI No. 232/P.Kes/I/0/75, perihal peningkatan statusnya menjadi Rumah Sakit Umum Dirgahayu. Akhir pada tahun 1975 diadakan peresmian penggunaan gedung Rumah Sakit Dirgahayu oleh wakil Kotamadya Samarinda Bapak Kadri Oening.

Visi Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda adalah “menjadi Rumah Sakit Swasta terbaik di Kalimantan Timur” dengan misi sebagai berikut :

- Memberikan pelayanan prima
- Melengkapi sarana dan prasarana secara bertahap.
- Meningkatkan profesionalisme karyawan.

Selain itu Rumah Sakit Dirgahayu juga mempunyai tujuan yang spesifik dalam mengabdikan/melayani sesama yang menderita dan sakit agar nama Tuhan semakin dimuliakan dengan :

- Memberdayakan masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal melalui pendekatan secara menyeluruh yang meliputi aspek biologis, psikologis, sosial dan spiritual.
- Menciptakan budaya dan semangat kerja yang dilandasi oleh semangat Kristiani untuk mewujudkan Visi dan Misi Rumah Sakit Dirgahayumelalui pelayanan yang optimal, penuh kasih, saling menghargai, membela hak hidup semua insan, dan berusaha mewujudkan kesejahteraan karyawan secara menyeluruh.
- Perhatian khusus kepada pasien yang lemah dan tidak mampu,
- Mendahulukan pelayanan kepada pasien tanpa memandang latar belakang sosial.

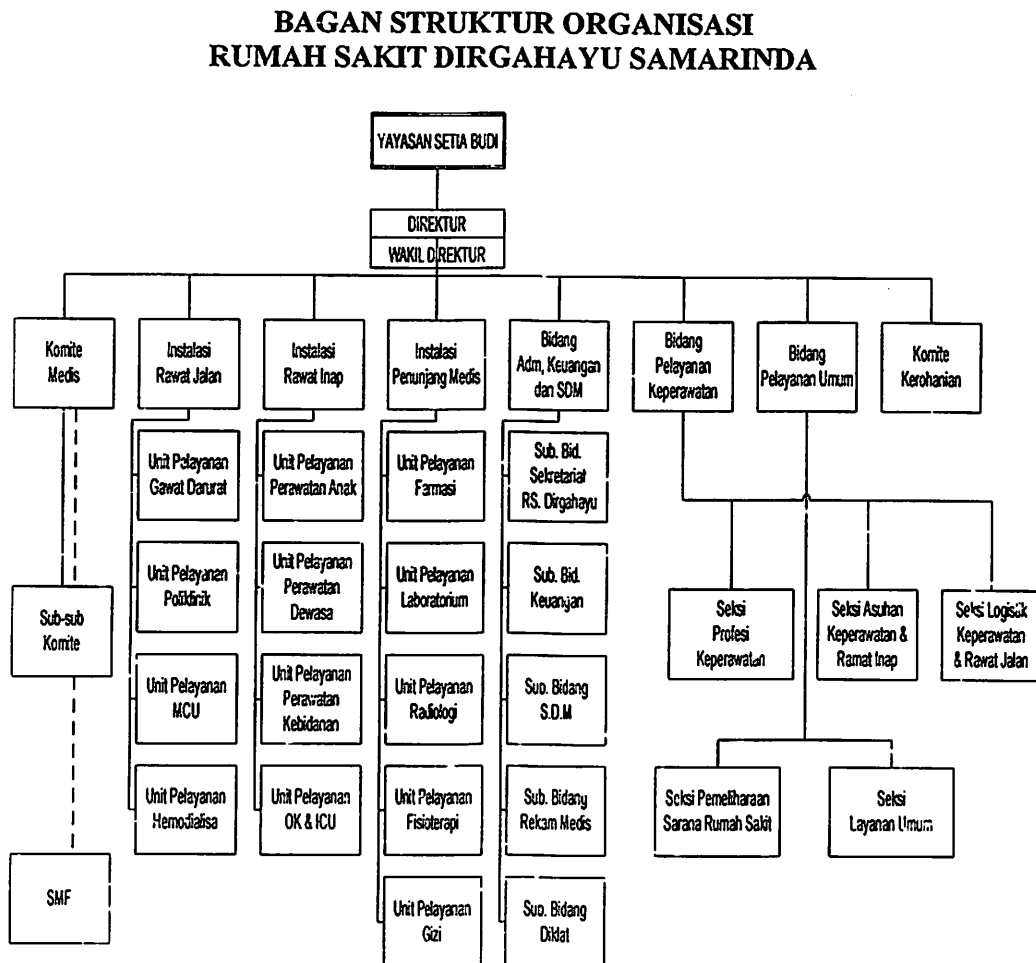
Adapun motto dari Rumah Sakit Dirgahayu adalah “Kasih” yang merupakan singkatan dari Komunikatif, Aktif, Simpatik, Inovatif dan Holistik.

B. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi menggambarkan atau menjelaskan mengenai hubungan antara bagian yang satu dengan yang lainnya dalam lingkup rumah sakit tersebut. Sehingga dengan adanya struktur organisasi tersebut maka seorang karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan jabatan dan tanggung jawabnya guna mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Adapun struktur organisasi Rumah Sakit Dirgahayu di Samarinda dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.

Gambar 1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.



Sumber : Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, 2009

Uraian Tugas Struktur Organisasi Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda :

1. Ketua Yayasan

Ketua Yayasan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan Rumah Sakit Dirgahayu

Samarinda dan sebagai Payung Hukum dari Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda

2. Direktur

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pengembangan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda
- b. Menyusun program kerja tahunan
- c. Memberikan laporan tahunan kepada pihak yayasan
- d. Sebagai pengambil keputusan untuk permasalahan strategis
- e. Mengesahkan rencana anggaran yang diajukan bagian keuangan yang disusun bersama wakil direktur
- f. Mengevaluasi kinerja karyawan
- g. Menyelenggarakan rapat kerja tahunan dan
- h. Bertanggung jawab kepada ketua yayasan

3. Wakil Direktur

- a. Sebagai pelaksana harian fungsi dan tugas direktur
- b. Menyusun program kerja tahunan beserta anggaran dengan persetujuan direktur
- c. Menyusun laporan tahunan yang akan disampaikan oleh direktur kepada pihak yayasan
- d. Mengkoordinasikan setiap bagian yang ada dalam melaksanakan tugasnya dan sebagai pengambil keputusan terhadap permasalahan-permasalahan teknis
- e. Melakukan perekrutan karyawan dan

f. Bertanggung jawab kepada direktur

4. Komite Medis

Bertugas mengawasi dan membina kegiatan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda yang berkaitan dengan masalah Medis.

5. Instalasi Rawat Jalan

- a. Mengelola pelayanan kesehatan di unit rawat jalan
- b. Mengkoordinasikan pemilahan pasien untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan pasien
- c. Memastikan dilaksanakannya pemeliharaan peralatan dan inventarisasi semua barang di unit rawat jalan
- d. Mengkoordinasi pelayanan konsultasi pengobatan dan rehabilitasi
- e. Mengkoordinasi sistem rujukan dengan unit lain atau fasilitas kesehatan lainnya
- f. Mengatur sumber daya unit rawat jalan dan
- g. Melakukan pencatatan dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit rawat jalan ke koordinator pelayanan medik dan keperawatan.

6. Instalasi Rawat Inap

- a. Mengelola pelayanan kesehatan di unit rawat inap
- b. Mengkoordinasi penerimaan pasien dari ruang UGD, ruang bedah dan ruang rawat jalan
- c. Mengkoordinasi perawatan lanjut
- d. Memastikan ketersediaan personel untuk pergantian setiap shift dalam setiap harinya

- e. Memindahkan pasien dari ruang rawat inap ke UGD, ruang intensif, dirujuk atau meninggal (Kamar Jenazah)
 - f. Memastikan dilaksanakannya pemeliharaan peralatan dan inventarisasi semua barang dan obat-obatan di unit rawat inap
 - g. Mengkoordinasi pemulangan pasien yang telah pulih dan
 - h. Melakukan pencatatan dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kamar operasi ke koordinator pelayanan medik, keperawatan dan kebidanan.
7. Instalasi Penunjang Medis
- a. Mengelola pelayanan penunjang medik
 - b. Mengkoordinasikan pelayanan antar unit dan
 - c. Melaporkan kegiatan penunjang medik ke direktur dan wakil direktur.
8. Bidang Administrasi Keuangan dan Sumber daya Manusia
- a. Melakukan tugas kehumasan baik secara internal maupun eksternal terkait dengan pelayanan kesehatan
 - b. Mengelola keuangan dan sumber daya
 - c. Melakukan pemantauan rujukan pasien
 - d. Melakukan komunikasi tentang informasi yang dibutuhkan dan dikoordinasikan dengan unit-unit terkait dan
 - e. Melakukan pencatatan dan pelaporan pelaksanaan kegiatan administrasi, kehumasan dan komunikasi.
9. Bidang Pelayanan Keperawatan
- a. Mengelola pelayanan medik dan keperawatan
 - b. Mengkoordinasikan pelayanan medik dan keperawatan

- c. Mengkoordinasi sistem rujukan kefasilitas kesehatan yang lebih lengkap
- d. Menyiapkan sistem on-call untuk pelayanan medis dan kesehatan
- e. Menginformasikan kapasitas tempat tidur tersisa setiap hari
- f. Bertanggung jawab terhadap pemakaian dan pengendalian bahan medis dan non medis
- g. Memberdayakan dan membimbing SDM kesehatan setempat dan
- h. Mengkoordinasikan dokumentasi dan pelaporan kegiatan pelayanan medik dan keperawatan.

10. Bidang Pelayanan Umum

- a. Mengelola pelayanan penunjang non medik
- b. Menyusun laporan keuangan rutin dana operasional diantaranya, Penyediaan bahan makanan pasien, Peralatan listrik, Sanitasi, Farmasi dan kebersihan sarana dan prasarana
- c. Menyiapkan peralatan kantor seperti : Laptop, Proyektor, dll
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan alat medis dan non-medis dan pencatatanya dan
- e. Melaporkan kegiatan penunjang non-medis.

11. Komite Kerohanian

Bertugas menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang sifatnya peningkatan keagamaan dan kerohanian untuk karyawan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

C. Data Karyawan

Jumlah karyawan yang bekerja pada Rumah Sakit Dirgahayu di Samarinda sebanyak 544 orang, yang terdiri dari karyawan tetap sebanyak 472 orang dan karyawan honor sebanyak 71 orang. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1: Jumlah Karyawan Rumah Sakit Dirgahayu di Samarinda

Jenis Tenaga	Jumlah (Orang)
Medis	11
Paramedis	267
Laboratorium	20
Apotek	28
Radiologi	6
Dapur (Skk/Smkk)	14
Umum (SD/SMP/SMA)	27
Bar Asrama (SD/SMP)	6
Teknik Gizi/Ahli Gizi (DIII)	2
Satpam	8
Customer Response	4
Administrasi	38
Sdm	14
Edp	1
Sekretariat & Humas	3
Informasi	6
Sopir	6
Pemeliharaan Sarana	14
Kamar Jahit	5
Kamar Cuci	14
Limbah	1
Kebersihan	49
Jumlah	544

Sumber: Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, 2009

D. Data dan Hasil Angket

Data kuesioner merupakan pertanyaan yang diberikan kepada pasien rawat jalan atau pasien poliklinik pada Rumah Sakit Dirgahayu di Samarinda yang masuk dalam kategori sampel penelitian. Alasan utama penelitian dikhususkan pada pasien rawat jalan dan tidak pada pasien secara keseluruhan karena diasumsikan bahwa pada umumnya pasien rawat jalan adalah dalam keadaan sadar dan terkontrol sehingga memungkinkan kesanggupannya dalam menjawab pertanyaan ataupun keterangan dan data lain yang diminta diharapkan akurat dan spesifik.

Dalam membuat daftar pertanyaan dan dalam menentukan nilai dari masing-masing jawaban pada kuesioner tersebut digunakan cara tabulasi hasil kuesioner berdasarkan skala likert dengan bobot:

Untuk jawaban “a” diberi nilai “5”

Untuk jawaban “b” diberi nilai “4”

Untuk jawaban “c” diberi nilai “3”

Untuk jawaban “d” diberi nilai “2”

Untuk jawaban “e” diberi nilai “1”

Berikut tabel data nilai hasil kesioner:

Tabel 3 : Hasil Angket

NO	PELAYANAN (Y)					KEPUASAN (X)				
	Pertanyaan			JMLH	RATA-RATA	Pertanyaan		JMLH	RATA-RATA	
	1	2	3			1	2			
1	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50	
2	4	4	4	12	4.00	4	3	7	3.50	
3	3	4	3	10	3.33	3	3	6	3.00	
4	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50	
5	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50	
6	4	3	3	10	3.33	3	3	6	3.00	
7	3	4	3	10	3.33	4	3	7	3.50	
8	4	3	3	10	3.33	3	3	6	3.00	
9	3	4	2	9	3.00	4	3	7	3.50	
10	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50	
11	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50	
12	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50	
13	4	3	2	9	3.00	3	4	7	3.50	
14	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50	
15	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50	
16	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50	
17	3	4	3	10	3.33	4	3	7	3.50	
18	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50	
19	3	4	3	10	3.33	3	2	5	2.50	
20	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50	
21	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50	
22	4	4	3	11	3.67	3	4	7	3.50	
23	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50	
24	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50	
25	4	4	4	12	4.00	4	3	7	3.50	
26	3	4	3	10	3.33	3	4	7	3.50	
27	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50	
28	3	4	2	9	3.00	4	3	7	3.50	
29	3	4	3	10	3.33	3	4	7	3.50	
30	4	4	4	12	4.00	4	3	7	3.50	
31	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50	
32	4	3	4	11	3.67	3	3	6	3.00	
33	3	4	3	10	3.33	3	4	7	3.50	
34	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50	
35	3	4	3	10	3.33	3	4	7	3.50	
36	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50	
37	3	4	3	10	3.33	3	4	7	3.50	
38	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50	
39	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50	
40	3	4	2	9	3.00	3	2	5	2.50	
41	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50	
42	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50	
43	3	4	3	10	3.33	3	3	6	3.00	
44	3	4	3	10	3.33	3	3	6	3.00	
45	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50	
46	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50	
47	3	3	4	10	3.33	4	4	8	4.00	
48	3	4	3	10	3.33	3	3	6	3.00	
49	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50	

50	4	3	3	10	3.33	3	3	6	3.00
51	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50
52	4	4	4	12	4.00	4	3	7	3.50
53	3	4	3	10	3.33	3	3	6	3.00
54	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50
55	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50
56	4	3	3	10	3.33	3	3	6	3.00
57	3	4	3	10	3.33	4	3	7	3.50
58	4	3	3	10	3.33	3	3	6	3.00
59	3	4	2	9	3.00	4	3	7	3.50
60	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50
61	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50
62	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50
63	4	3	2	9	3.00	3	4	7	3.50
64	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50
65	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50
66	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50
67	3	4	3	10	3.33	4	3	7	3.50
68	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50
69	3	4	3	10	3.33	3	2	5	2.50
70	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50
71	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50
72	4	4	3	11	3.67	3	4	7	3.50
73	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50
74	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50
75	4	4	4	12	4.00	4	3	7	3.50
76	3	4	3	10	3.33	3	4	7	3.50
77	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50
78	3	4	2	9	3.00	4	3	7	3.50
79	3	4	3	10	3.33	3	4	7	3.50
80	4	4	4	12	4.00	4	3	7	3.50
81	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50
82	4	3	4	11	3.67	3	3	6	3.00
83	3	4	3	10	3.33	3	4	7	3.50
84	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50
85	3	4	3	10	3.33	3	4	7	3.50
86	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50
87	3	4	3	10	3.33	3	4	7	3.50
88	4	4	3	11	3.67	4	3	7	3.50
89	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50
90	3	4	2	9	3.00	3	2	5	2.50
91	4	3	4	11	3.67	3	4	7	3.50
92	4	3	4	11	3.67	4	3	7	3.50
93	3	4	3	10	3.33	3	3	6	3.00
94	3	4	3	10	3.33	3	3	6	3.00
331.67						318.50			

Sumber : Diolah Dari Hasil Angket Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, 2009.

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis

Alat statistik yang digunakan untuk menganalisa data yaitu dengan menggunakan persamaan regresi sederhana di mana pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu sebagai variabel independen (X), sedangkan kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Y).

Langkah-langkah dalam pemecahan masalah dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Menghitung persamaan regresi antara faktor pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu terhadap kepuasan pasien.
- b. Menghitung nilai koefisien korelasi yaitu untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan.
- c. Menghitung nilai koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu terhadap variabel kepuasan pasien

Untuk mengetahui nilai koefisien regresi, koefisien korelasi dan koefisien determinasi maka dibuatlah suatu tabel persiapan untuk dapat membantu dalam perhitungan tersebut. Adapun tabel dimaksud sebagai berikut :

Tabel 3: Persiapan Perhitungan Koefisien Korelasi

NO	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
2	3.50	4.00	12.25	16.00	14.00
3	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
4	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
5	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
6	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
7	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
8	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
9	3.50	3.00	12.25	9.00	10.50
10	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
11	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
12	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
13	3.50	3.00	12.25	9.00	10.50
14	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
15	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
16	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
17	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
18	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
19	2.50	3.33	6.25	11.09	8.33
20	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
21	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
22	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
23	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
24	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
25	3.50	4.00	12.25	16.00	14.00
26	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
27	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
28	3.50	3.00	12.25	9.00	10.50
29	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
30	3.50	4.00	12.25	16.00	14.00
31	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
32	3.00	3.67	9.00	13.47	11.01
33	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
34	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
35	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
36	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
37	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
38	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
39	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
40	2.50	3.00	6.25	9.00	7.50
41	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
42	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
43	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
44	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
45	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
46	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
47	4.00	3.33	16.00	11.09	13.32
48	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
49	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
50	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
51	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85

52	3.50	4.00	12.25	16.00	14.00
53	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
54	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
55	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
56	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
57	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
58	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
59	3.50	3.00	12.25	9.00	10.50
60	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
61	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
62	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
63	3.50	3.00	12.25	9.00	10.50
64	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
65	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
66	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
67	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
68	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
69	2.50	3.33	6.25	11.09	8.33
70	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
71	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
72	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
73	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
74	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
75	3.50	4.00	12.25	16.00	14.00
76	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
77	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
78	3.50	3.00	12.25	9.00	10.50
79	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
80	3.50	4.00	12.25	16.00	14.00
81	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
82	3.00	3.67	9.00	13.47	11.01
83	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
84	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
85	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
86	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
87	3.50	3.33	12.25	11.09	11.66
88	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
89	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
90	2.50	3.00	6.25	9.00	7.50
91	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
92	3.50	3.67	12.25	13.47	12.85
93	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
94	3.00	3.33	9.00	11.09	9.99
	318.50	331.74	1,085.75	1,176.49	1,126.45

Sumber : Diolah Dari Hasil Penelitian Rumah Sakit Dirgahayu

Samarinda, 2009

Dari perhitungan tersebut di atas diperoleh hasil:

$$\sum Y = 331,74$$

$$\sum X = 318,50$$

$$\sum Y^2 = 1.176,49$$

$$\sum X^2 = 1.085,75$$

$$\sum XY = 1.126,45$$

$$n = 94$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{n} = \frac{331,74}{94} = 3,5291$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} = \frac{318,50}{94} = 3,3883$$

Untuk mencapai regresi antara pelayanan terhadap kepuasan pasien maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

i. Menghitung Koefisien Regresi

Untuk menghitung nilai a dan b ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{94(1126,45) - (318,50)(331,74)}{94(1085,75) - (318,50)^2} \\ &= \frac{105886,30 - 105659,19}{102060,50 - 101442,25} \end{aligned}$$

$$= \frac{227,11}{618,25}$$

$$= 0,3673$$

Untuk menentukan nilai a maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$a = \bar{Y} - b \bar{X}$$

$$= 3,5291 - 0,3673(3,3883)$$

$$= 3,5291 - 1,2445$$

$$= 2,2846$$

Dengan demikian maka nilai persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 2,2846 + 0,3673X$, yang berarti setiap penambahan satu satuan nilai pelayanan rumah sakit (X) akan meningkatkan 0,3673 kepuasan pasien (Y). Lebih jelasnya dapat digambarkan bahwa apabila $X = 0$, maka $Y = 2,2846$. Kalau pelayanan rumah sakit (X) bertambah 1 satuan, maka kepuasan pasien (Y) meningkat menjadi 2,6519 satuan.

2. Menghitung Korelasi

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara variabel pelayanan rumah sakit (Y) dengan variabel kepuasan pasien (X) maka digunakan koefisien korelasi dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$= \frac{94(1126,45) - (318,50)(331,74)}{\sqrt{94(1085,75) - (318,50)^2} \sqrt{94(1176,49) - (331,74)^2}}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{105886,30 - 105659,19}{\sqrt{(102060,50 - 101442,25)}\sqrt{(110590,06 - 110051,43)}} \\
&= \frac{227,11}{\sqrt{618,25}\sqrt{538,63}} \\
&= \frac{227,11}{577,00} \\
&= 0,3936
\end{aligned}$$

Oleh karena koefisien korelasi (r) mempunyai nilai $-1 < r < 1$ dengan ketentuan jika:

$r \leq +1$, maka ada hubungan positif antara variabel X dengan variabel Y, dimana pada umumnya kenaikan X mengakibatkan kenaikan Y.

maka koefisien korelasi (r) hasil perhitungan sebesar 0,3936 bernilai positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif atau searah antara pelayanan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien. Dengan kata lain apabila pelayanan Rumah Sakit dinaikan/ditingkatkan, maka kepuasan pasien meningkat pula.

3. Menghitung Koefisien Determinasi atau Penentu (KP)

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel pelayanan Rumah Sakit terhadap variabel kepuasan pasien, maka digunakan koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
KP &= r^2 \\
&= (0,3936)^2 \\
&= 0,1549
\end{aligned}$$

Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,1549 yang berarti bahwa pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 15,49%. Atau dengan kata lain, bahwa 15,49% kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor pelayanan pada Rumah Sakit Dirgahayu sedangkan 84,51% lainnya ditentukan oleh faktor lain diluar dari variabel penelitian ini.

4. Menguji Hipotesis

Untuk menentukan hipotesis diterima atau ditolak, maka perlu dihitung nilai t_{hitung} dan dibandingkan dengan t_{tabel} dengan taraf nyata 95 % atau $\alpha = 5\%$. Hasil perhitungan t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan kriteria :

- 1) $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang nyata antara insentif dan kinerja karyawan.
- 2) $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat hubungan yang nyata antara insentif dan kinerja karyawan.

t_{hitung} dapat dihitung dengan rumus :

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t = 0,3936 \sqrt{\frac{94-2}{1-0,1549}}$$

$$t = 0,3936 \sqrt{\frac{92}{0,8451}}$$

$$t = 0,3936 \sqrt{108,8629} \quad t = 4,1067$$

Dalam penentuan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} yang mana taraf nyata atau taraf signifikan sebesar 95 % ($\alpha = 5\%$), maka nilai dari t_{tabel} dapat dilihat yaitu $t_{tabel} (t_{1/2\alpha}, n-2)$. Dengan diketahui:

Derajat kebebasan (dk atau df) = $n-2$

$n = 94$

$n-2 = 92$

$\alpha = 0,05$

$1/2 \alpha = 0,025$

maka t_{tabel} dapat dibaca dalam lampiran tabel nilai t dengan titik ($t_{0,025,92}$) dan diketahui nilai dari t_{tabel} adalah 2,000 sementara nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah 4,1067.

Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,1067 > 2,000$) artinya hipotesis yang diajukan dapat diterima.

B. Pembahasan

Walaupun faktor pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu hanya memberikan pengaruh sebesar 15,49% terhadap kepuasan pasien dalam pembahasan ini, sistim pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu pada dasarnya harus tetap diperhatikan dan ditingkatkan karena pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien.

Parameter dari kepuasan pasien merupakan hasil perbandingan antara harapan pasien dalam mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak Rumah Sakit Dirgahayu dengan kenyataan yang dirasakan pasien. Bila pelayanan yang

diberikan pihak rumah sakit telah sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa puas, tetapi sebaliknya bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa tidak puas.

1. Menghitung nilai y

Untuk mencapai regresi antara pelayanan terhadap kepuasan pasien maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Sedangkan untuk menghitung nilai a dan b ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{94(1126,45) - (318,50)(331,74)}{94(1085,75) - (318,50)^2} \\ &= \frac{105886,30 - 105659,19}{102060,50 - 101442,25} \\ &= \frac{227,11}{618,25} \\ &= 0,3673 \end{aligned}$$

Untuk menentukan nilai a maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} a &= \bar{Y} - b \bar{X} \\ &= 3,5291 - 0,3673(3,3883) \\ &= 3,5291 - 1,2445 \\ &= 2,2846 \end{aligned}$$

2. Menghitung nilai r

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara variabel pelayanan rumah sakit (Y) dengan variabel kepuasan pasien (X) maka digunakan koefisien korelasi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{n\sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \\
 &= \frac{94(1126,45) - (318,50)(331,74)}{\sqrt{94(1085,75) - (318,50)^2} \sqrt{94(1176,49) - (331,74)^2}} \\
 &= \frac{105886,30 - 105659,19}{\sqrt{(102060,50 - 101442,25)} \sqrt{(110590,06 - 110051,43)}} \\
 &= \frac{227,11}{\sqrt{618,25} \sqrt{538,63}} \\
 &= \frac{227,11}{577,00} \\
 &= 0,3936
 \end{aligned}$$

3. Menghitung nilai t

t_{hitung} dapat dihitung dengan rumus :

$$\begin{aligned}
 t &= r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} \\
 t &= 0,3936 \sqrt{\frac{94-2}{1-0,1549}} \\
 t &= 0,3936 \sqrt{\frac{92}{0,8451}} \\
 t &= 0,3936 \sqrt{108,8629} \quad t = 4,1067
 \end{aligned}$$

Hasil kuesioner dari 94 sampel responden yang mewakili populasi pasien dalam penelitian ini, tak satu pun yang memberikan respon “sangat puas” atau dengan bobot nilai “5”. Ini pertanda bahwa aspek pelayanan Rumah Sakit masih perlu ditingkatkan lagi. Aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan tidak hanya menyangkut kualitas SDM saja tetapi juga termasuk sarana penunjang kualitas pelayanan lainnya seperti lingkungan di luar dan didalam rumah sakit, gedung dan area parkir,dll.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang dilakukan, maka adapun beberapa simpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi $Y = 2,2846 + 0,3673X$ yang berarti setiap penambahan satu satuan nilai pelayanan rumah sakit (X) akan meningkatkan 0,3673 kepuasan pasien (Y). Lebih jelasnya dapat digambarkan bahwa apabila $X=0$, maka $Y= 2,2846$. Kalau pelayanan rumah sakit (X) bertambah 1 satuan, maka kepuasan pasien (Y) meningkat menjadi 2,6519 satuan sehingga dapat dikatakan setiap perubahan pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu akan merubah tingkat kepuasan pasien.
2. Koefisien korelasi (r) sebesar 0,3936 bernilai positif ($0 < r < 1$) menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif atau searah antara pelayanan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien dan 60,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan kata lain apabila pelayanan Rumah Sakit dinaikan/ditingkatkan, maka kepuasan pasien meningkat pula.
3. Sedangkan nilai koefisien determinasi (r^2) = 0,1549 menggambarkan bahwa 15,49% kepuasan yang dirasakan oleh pasien saat berobat di Rumah Sakit Dirgahayu dipengaruhi oleh faktor pelayanan sedangkan 84,51% lainnya ditentukan oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan maka saran yang dapat disampaikan sebagai bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit Dirgahayu adalah sebagai berikut :

1. Pihak Rumah Sakit Dirgahayu sebaiknya tetap memperhatikan aspek pelayanan demi terciptanya rasa puas pasien karena rasa puas yang dialami/dirasakan oleh pasien merupakan salah satu faktor pendukung kesembuhan dari sisi psikologis.
2. Agar kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit tetap terjaga maka disarankan kepada pihak Rumah Sakit agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dari 94 sampel responden yang mewakili populasi pasien dalam penelitian ini, tak satu pun yang memberikan respon “sangat puas” atau dengan bobot nilai “5”. Hal ini mengisaratkan bahwa aspek pelayanan Rumah Sakit masih perlu ditingkatkan lagi.
3. Pelayanan yang perlu diperhatikan pihak Rumah Sakit Dirgahayu bukan hanya kualitas SDM karyawan saja tetapi juga sarana/fisik penunjang pelayanan lainnya seperti bangunan dan area parkir Rumah Sakit yang dirasakan semakin sempit.

REFERENSI

- Assauri, Sofyan, 2004, *Manajemen Pemasaran*, Edisi I, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Buchari Alma, 2007, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Ketujuh, Alfabeta, Bandung.
- Catur Rismiati, E Dan Bondan Suratno, 2001, *Pemasaran Barang Dan Jasa*, Cetakan Pertama, Kanisius, Yogyakarta.
- Endar Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi Keempat, Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management The Millenium*, Prentice Hall, Inc- upper saddleriver, New Jersey.
- Kotler, Philip, Sween Hoon Ang, Siew Meng Leong dan Chin Tiong Tan, 2000, *Manajemen Pemasaran, Perspektif Asia*, Alih Bahasa Andi Tjiptono, Edisi I, Andi, Yogyakarta.
- Mursid M, *Manajemen Pemasaran*, Cetakan I, Bumu Aksara, Jakarta, 2006
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Rosady Ruslan, 2000, *Manajemen Humas Dan Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Supranto, J, 2001, *Statistik (Teori Dan Aplikasi)*, Jilid II, Edisi Keenam, Cetakan Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Swastha, Basu DH dan Ibnu Sukotjo, 2003, *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi V, Liberty, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan V, Alfabeta, Bandung.

ANGKET
ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA RUMAH SAKIT DIRGAHAYU SAMARINDA

No	Pertanyaan Tentang Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Tingkat Persetujuan			
1	2	3			
1	Rumah Sakit Dirgahayu berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi seluruh pasien.	1	2	3	4
2	Terdapat banyak Dokter Spesialis dan Dokter Umum yang profesional yang bertugas di Rumah Sakit Dirgahayu.	1	2	3	4
3	Sumber Daya Manusia yang berkualitas menuntut seluruh staf, karyawan dan perawat di Rumah Sakit Dirgahayu dalam melayani kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan.	1	2	3	4
4	Masyarakat telah merasakan seluruh fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit Dirgahayu.	1	2	3	4
5	Kepuasan konsumen adalah tujuan utama dari pelayanan Rumah Sakit Dirgahayu.	1	2	3	4

Keterangan :

- 1. Sangat Tidak Setuju**
- 2. Tidak Setuju**
- 3. Setuju**
- 4. Sangat Setuju**

Lampiran 01

TABEL
NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t

α untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	
α untuk uji satu pihak (one tail test)						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Sumber : (Sugiyanto, 2009 : 372)