

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana utama tempat pemberian pelayanan kesehatan serta organisasi publik yang harus selalu berinteraksi dengan lingkungan untuk mencapai suatu keseimbangan. Rumah sakit sebagai organisasi sistem terbuka yang menghasilkan produk jasa, dimana pasien dapat langsung menikmati pelayanannya sehingga pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dirasakan oleh konsumen sehingga konsumen dapat menilai langsung baik buruknya pelayanan yang mereka terima.

Hal ini sesuai Undang-undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang memberikan pengertian bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Menurut keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010: “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan pegawai untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan, atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan, sumber daya manusia merupakan

elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri Rumah Sakit.

Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari para pegawai rumah sakit saja, melainkan lebih dari itu. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi (2013:216) terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality (serqual)* yaitu, *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir merupakan bagian dari jajaran Pemerintah Kabupaten Samosir yang melaksanakan pelayanan publik. RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir sebagai satu-satunya rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Samosir yang melaksanakan pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat baik masyarakat umum dan peserta BPJS (Askes PNS, Jamkesmas/Jampersal, dan Mandiri) berupaya untuk melakukan pembenahan diri sesuai dengan tuntutan masyarakat Kabupaten Samosir. Menarik bagi peneliti melakukan penelitian di Rumah sakit ini dikarenakan melihat banyaknya jumlah penduduk di Kabupaten Samosir sekitar ±125.816 jiwa dan hanya memiliki satu rumah sakit saja yaitu RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Para pengunjung yang datang berobat ke RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir dimulai dari penyakit sederhana sampai pada penyakit serius. Saat penulis hendak meneliti di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir, penulis langsung diarahkan ke gedung Poliklinik untuk melakukan penelitian berupa pra survei kepada pasien yang ada di Poliklinik tersebut. Di poliklinik tersebut penulis melakukan pra survei kepada

20 orang pasien pengguna BPJS. Hasil pra survei yang dilakukan oleh penulis dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1

Pra Survei Kualitas Pelayanan

No	PERNYATAAN	JAWABAN			Jumlah responden
		SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	
1	Pelayanan tenaga medis dan non medis di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir selalu memberikan yang terbaik	7	8	5	20
2	Tenaga medis dan petugas lainnya cepat dan tanggap dalam menangani pasien	5	7	8	20
3	Dokter dan tenaga medis lainnya menangani dengan sikap meyakinkan dan membuat pasien merasa aman	15	4	1	20

Sumber: Pra survei yang dilakukan oleh peneliti

Dari hasil pra survei yang dilakukan kepada 20 orang pasien dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir belum dapat dikatakan baik karena banyaknya keluhan dari beberapa pasien yang datang berobat ke rumah sakit tersebut. Berbagai keluhan dari beberapa pasien memberikan pernyataan bahwa beberapa dari pegawai RSUD Dr. Hadrianus Sinaga memiliki sifat yang kurang ramah terutama dalam pemanggilan nomor urut, pasien disuruh pulang sebelum jadwal kunjungan tiba, pasien sudah di rontgen akan tetapi tidak ada penjelasan yang pasti akan kondisi pasien, diberikan obat tanpa menjelaskan fungsi dari obat tersebut, persediaan obat di rumah sakit yang masih kurang lengkap dan harus menebus obat dari luar serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Alasan bagi penulis untuk meneliti studi kasus ini adalah untuk mencari *problem solving* (penyelesaian masalah) atas

keluhan para pasien dalam melakukan kunjungan ke RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Berdasarkan latar belakang dan pra survei yang dipaparkan tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
2. Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
3. Bagaimana pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
4. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir
5. Bagaimana pengaruh empati terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang ilmu yang telah diperoleh selama kuliah, dan diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman dan pemahaman khususnya mengenai Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

2. Bagi Pemerintah

penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga, serta untuk mencari *problem solving* (penyelesaian masalah) atas keluhan para pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

3. Bagi RSUD Dr. Hadrianus Sinaga

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau informasi bagi Rumah sakit untuk memberikan tambahan informasi

tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

4. Bagi Lembaga Pendidikan Universitas HKBP Nommensen

Sebagai tambahan literatur kepustakaan dibidang penelitian mengenai Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

5. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dan perbandingan untuk penelitian selanjutnya guna pengembangan lebih lanjut dan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti yang ingin meneliti objek yang sejenis.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan Jasa

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan berasal dari perbandingan antara harapan pengguna layanan tentang layanan yang hendaknya mereka terima dengan layanan yang benar – benar telah mereka peroleh. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013: 216) “kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”. Menurut Wibowo (2017:13) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi”.

Menurut Tjiptono (2016:59) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Berdasarkan pengertian mengenai kualitas pelayanan menurut para ahli diatas, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang diterima oleh seorang pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan akan sebuah kepuasan sehingga mempunyai nilai lebih dimata pelanggannya. Penulis menggunakan definisi operasional menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:216) dalam mendefinisikan kualitas pelayanan pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

2.2 Dimensi Kualitas Jasa

2.2.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut Lupiyoadi (2013:50), Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Indikator untuk mengukur variabel bukti fisik (*tangibles*) adalah: fasilitas fisik, penampilan pegawai serta perlengkapan dan peralatan. Contohnya RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir memiliki lingkungan yang bersih, meja atau tempat duduk tertata rapi, penampilan dan sikap para pegawai yang ramah sehingga pasien merasa nyaman saat berada di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

2.2.2 Keandalan (*reliability*)

Menurut Lupiyoadi (2013:50), keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikator untuk mengukur variabel keandalan (*reliability*) adalah: pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan (setiap pertanyaan pasien mampu dijawab dengan tepat oleh setiap pegawai kesehatan di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir), sikap yang simpatik (kesungguhan memperhatikan pasien yang mendapat masalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan keadaan), dan ketepatan waktu (kecepatan memberikan tanggapan terhadap keperluan pasien termasuk didalamnya waktu menunggu selama proses pelayanan).

2.2.3 Ketanggapan (*responsiveness*)

Menurut Lupiyoadi (2013:50), ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Indikator untuk mengukur variabel ketanggapan (*responsiveness*) adalah: pelayanan yang

cepat dan tepat (usaha yang dilakukan oleh para pegawai RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir dalam memberikan pelayanan kepada pasien), dan pemberian informasi yang jelas (kejelasan dalam menyampaikan informasi jasa).

2.2.4 Jaminan (*assurance*)

Menurut Lupiyoadi (2013:50), jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Indikator untuk mengukur variabel jaminan (*assurance*) adalah: kredibilitas (rasa percaya pasien terhadap pegawai), keamanan (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan), serta sopan santun (setiap pegawai di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir mampu memberikan sikap yang ramah dan sopan kepada pasien).

2.2.5 Empati (*empathy*)

Menurut Lupiyoadi (2013:50), empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi perusahaan. Indikator untuk mengukur variabel empati (*empathy*) adalah: perhatian secara personal (setiap pegawai di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir memberikan perhatian kepada setiap pasien tanpa terkecuali), memahami kebutuhan secara spesifik (setiap pegawai di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pasien), memiliki waktu pengoperasian pelayanan yang aman dan nyaman bagi konsumen (kesesuaian jam kerja pegawai RSUD Dr. Hadrianus Sinaga dengan kebutuhan pasien).

2.3 Kepuasan Pasien

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015).

Pelanggan atau pasien yang tidak puas akan cenderung merasa kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam). Menurut Engel *et al*, kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Menurut Westbrook dan Reily dalam Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku dalam pasar secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu penilaian emosional dari pelanggan atau pasien setelah penggunaan suatu produk atau jasa, di mana harapan dan kebutuhan terpenuhi. Penulis menggunakan definisi operasional menurut Westbrook dan Reily dalam Tjiptono untuk mendefinisikan kepuasan konsumen atau pasien di RSUD Dr Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Sri Yuniarti (2015), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
2. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
4. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
5. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Berdasarkan kutipan diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir harus memperhatikan faktor-faktor tersebut sehingga tujuan rumah sakit memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dapat tercapai. Indikator untuk mengukur variabel kepuasan pasien adalah: kesesuaian harapan (pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan), minat berkunjung kembali (pasien yang puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan pasti akan kembali menggunakan produk dan jasa tersebut), serta kesediaan merekomendasikan (pasien yang merasa puas akan menyampaikan informasi kepada teman atau kerabat atas produk atau jasa yang diterimanya bagus).

2.5 Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu dalam membuat penulis untuk dijadikan sebagai bahan acuan untuk melihat seberapa besar hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang memiliki kesamaan dalam penelitian, yang kemudian dapat diajukan sebagai hipotesis.

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1	Herman Harun1, Wijayantono2 (2019)	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019	Hasil penelitian menunjukkan setelah dilakukan analisis dengan menggunakan uji <i>chi-square</i> diperoleh ada hubungan <i>reliability</i> (0,023), <i>responsiveness</i> (0,018), <i>assurances</i> (0,009), <i>empathy</i> (0,005), <i>tangibles</i> (0,0005) dengan Kepuasan Pasien di PKM rawat inap Kabupaten Pasaman tahun 2019. Hasil multivariate diperoleh dari 5 variabel, 1 variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu <i>tangibles</i> (0,0005).
2	Rolando Jacobis (2013)	Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien	Dari hasil penelitian yang diolah dengan menggunakan metode

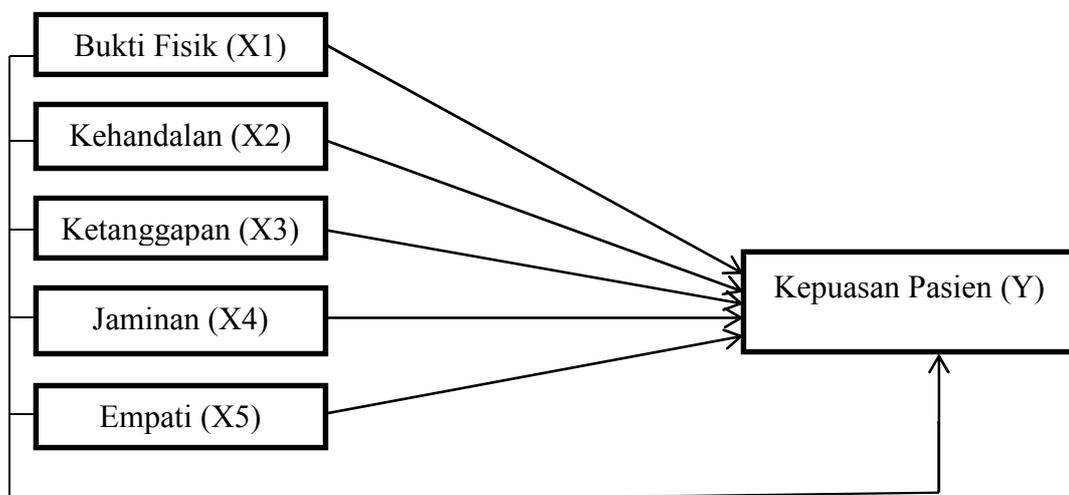
		Rawat Inap Peserta Jamkesmas di Blu RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado,	analisis data yang digunakan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta JAMKESMAS di Blu RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado
3	Ani Septiani (2016)	Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang.	Hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan uji <i>chi-square</i> , diperoleh hasil ada pengaruh yang signifikan dari tingkat kepuasan terhadap dimensi <i>Tangible</i> (<i>p value</i> = 0,000), <i>Empati</i> (0,000), <i>Reliability</i> (0,001), <i>Responsiveness</i> (0,000) dan <i>Assurance</i> (<i>p value</i> = 0,019) terhadap kepuasan secara umum Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Sedangkan dari kelima dimensi tersebut terbukti variabel <i>tangible</i> adalah variabel yang paling berpengaruh

			terhadap kepuasan secara keseluruhan atas pelayanan yang diberikan di IGD RSUD Kabupaten Sumedang.
--	--	--	--

Sumber: Berbagai artikel jurnal

2.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Herman Harun¹, Wijyantono² (2019), dengan judul penelitian Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019, dan penelitian Rolando Jacobis (2013) dengan judul penelitian Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di Blu RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado, serta penelitian Ani Septiani (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang, bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat seperti gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.7 Rumusan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:221) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis membuat hipotesis atau dugaan sementara penelitian sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
5. Empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
6. Dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Penelitian dengan metode survei yaitu cara mengumpulkan data dan informasi untuk memperoleh fakta-fakta dan keterangan mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Menurut Jogiyanto (2010:115), penelitian survei digunakan untuk mendapatkan data opini individu.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Waktu penelitian dimulai pada bulan Januari sampai pada bulan Mei 2020.

3.3 Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:115): Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS yang ada di Poliklinik RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Menurut Sugiyono (2017:116): Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel dalam penelitian ini adalah Pasien pengguna BPJS yang terdapat di Poliklinik yang sudah melakukan kunjungan lebih dari 1 (satu) kali ke RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Menurut Hair *et al* (2007) dikutip dari Aditi dan Hermansyur (2017) menyarankan untuk menggunakan sampel minimal 100 responden untuk hasil yang lebih baik. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengumpulan atau penentuan sampel berdasarkan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2017:392). Karakteristik sampel dalam penelitian ini yaitu, pasien pengguna BPJS

yang ada di Poliklinik yang sudah pernah melakukan kunjungan minimal dua kali di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samsir.

3.4 Jenis Data Penelitian

Data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari perusahaan atau organisasi, khususnya pasien yang menjadi objek penelitian. Data pendukung dalam penelitian ini diperoleh dari luar perusahaan yang menjadi objek penelitian. Data ini mencakup gambaran umum perusahaan dan data hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah skripsi ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu alat pengumpulan data dengan membuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden.

2. Wawancara

Wawancara merupakan data - data melalui proses percakapan dalam bentuk tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berwenang memberi data dan informasi yang dibutuhkan.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dari buku - buku, tulisan ilmiah, internet dan literatur lainnya yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3.6 Instrumen Penelitian

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Bukti fisik (X1)	Menurut Lupiyoadi (2013:50), Bukti fisik (<i>tangibles</i>) yaitu	1. Fasilitas fisik 2. Penampilan	Likert

	kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.	pegawai 3. Perlengkapan dan peralatan	
Kehandalan (X2)	Menurut Lupiyoadi (2013:50), kehandalan (<i>reliability</i>) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	1. Pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan 2. Sikap yang simpatik 3. Ketepatan waktu	Likert
Ketanggapan (X3)	Menurut Lupiyoadi (2013:50), ketanggapan (<i>responsiveness</i>) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggandengan penyampaian informasi yang jelas.	1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Pemberian informasi yang jelas	Likert
Jaminan (X4)	Menurut Lupiyoadi (2013:50), jaminan (<i>assurance</i>) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.	1. Kredibilitas 2. Keamanan 3. Sopan santun	Likert
Empati (X5)	Menurut Lupiyoadi (2013:50), empati (<i>empathy</i>) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat	1. Perhatian secara personal 2. Memahami kebutuhan	Likert

	individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi perusahaan.	secara fisik 3. Memilih waktu pengoperasian pelayanan yang aman dan nyaman bagi konsumen	
Kepuasan Pasien (Y)	Menurut Westbrook dan Reily dalam Tjiptono berpendapat bahwa “kepuasan konsumen adalah respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku dalam pasar secara keseluruhan”.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat pembelian ulang 3. Kesiediaan untuk merekomendasi.	Likert

Sumber: Diolah oleh peneliti

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran masing - masing variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena. Maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan menjadi titik tolak untuk menyusun item - item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Tabel 3.2

Instrumen Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur data yang didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan. Valid artinya data yang diperoleh melalui penelitian dapat menjawab tujuan penelitian. Dalam hal ini alat ukur penelitian adalah kuesioner. Menurut Ghozali (2012) uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel dan $\alpha = 0,05$. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan nilai positif, maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menguji butir pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan bantuan program *SPSS for windows*. Reliabel artinya data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan untuk penelitian lain. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai *Cronbach alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,6, yaitu bila dilakukan penelitian ulang dalam waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama. Tetapi sebaliknya apabila alpha < 0,6, maka akan dianggap kurang handal.

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu dengan melihat probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari

distribusi normal. Distribusi normal akan menentukan garis lurus diagonal, jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data yang sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2013).

Kriteria Uji Normalitas:

- Apabila p-value (pv) $< \alpha$ (0,05) artinya data tidak berdistribusi normal
- Apabila p-value (pv) $> \alpha$ (0,05) artinya data tidak berdistribusi normal.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari suatu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139).

Cara untuk mendeteksi terjadinya heteroskedastisitas adalah: Melihat grafik Scater Plot antara nilai prediksi variabel terikat (z variabel) dengan residualnya (s residualnya).

- a. Jika ada pola tertentu yang teratur seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka dapat diidentifikasi bahwa terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titiknya menyebar diatas dan dibawah angka nol (0) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.3 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinearitas, maka koefisien menjadi tidak terhingga. Menurut Ghozali (2012) salah satu metode untuk mendiagnosa adanya multikolinearitas adalah dengan menganalisis nilai tolerance dan lawannya *variance-inflation factor* (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh independen variabel lainnya. Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi, karena $VIF = 1/ \text{Tolerance}$. Nilai cut off yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance kurang dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10.

3.10 Metode Analisis Data

3.10.1 Regresi Linear Berganda

Metode analisis linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh antara Bukti fisik (X1), Kehandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) terhadap Kepuasan pasien (Y).

Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut (Sugiyono,2010):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta

X1 = Bukti Fisik

X2 = Kehandalan

X3 = Ketanggapan

X4 = Jaminan

X5 = Empati

b1 = Koefisien regresi Bukti Fisik

b2 = Koefisien regresi Kehandalan

b3 = Koefisien regresi Ketanggapan

b4 = Koefisien regresi Jaminan

b5 = Koefisien regresi Empati

e = error

3.10.2 Uji Parsial (Uji-t)

Uji signifikan terhadap masing-masing koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pengujian ini menggunakan uji t dengan tingkat pengujian signifikan 5% dan uji kebebasan (*degree of freedom*) atau $df = (n-k)$.

1. Bukti Fisik (X1)

Penetapan Hipotesis:

- a. H_0 : Bukti Fisik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
- b. H_1 : Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

2. Kehandalan (X2)

Penetapan Hipotesis

- a. H_0 : kehandalan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
- b. H_1 : kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya Kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

3. Ketanggapan (X3)

Penetapan Hipotesis

- a. H_0 : Daya Tanggap tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
- b. H_1 : Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya Ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

4. Jaminan (X4)

Penetapan Hipotesis

- a. H_0 : Jaminan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
- b. H_1 : Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

5. Empati (X5)

Penetapan Hipotesis

- a. H_0 : Empati tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.
- b. H_1 : Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

3.10.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan bertujuan untuk menguji adanya hubungan antara variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Maka dalam penelitian ini menggunakan F- test untuk melihat apakah Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikan 5%. Berikut penerapan hipotesis secara simultan dari variabel independen dan variabel dependen:

- a. H_0 : Bukti Fisik, kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan secara simultan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir..
- b. H_1 : Bukti Fisik, kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir..

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

3.10.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel X, $I = 1.2.3.4.5\dots,k$) secara bersama-sama. R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif. Persamaan regresi linear berganda semakin baik apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas.