

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Rumah Sakit Islam Kendal**

Rumah Sakit Islam Kendal merupakan salah satu amal usaha milik persyarikatan Muhammadiyah, yang memiliki tugas memberikan pelayanan kesehatan yang prima, profesional dan Islami sesuai dengan Qaidah ilmu kedokteran dan tehnologi modern dengan tidak meninggalkan fungsi sosial, fungsi ekonomi, dan dakwah amar ma'ruf nahi munkar.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Rumah Sakit Islam Kendal dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas, yaitu mutu pelayanan, agar Rumah Sakit Islam Kendal dapat terus eksis dalam persaingan regional, nasional dan global di dunia perumahsakitan yang mulai bermunculan.

Dengan visi **Menjadi Pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan Yang Terkemuka Di Jalur Pantura Jawa Tengah Dengan Pelayanan Prima, Profesional Dan Islami Pada Tahun 2015**", maka mau tidak mau seluruh jajaran pasien Rumah Sakit Islam Kendal harus segera memacu diri untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dan keluarganya<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Profil Rumah Sakit Islam Kendal,, 2014, h.1

Awal mula berdiri RS Islam Kendal ini yaitu terbentuknya YARSI (Yayasan Rumah Sakit Islam) yang beranggotakan sekitar 6 (enam) unsur ORMAS termasuk Muhammadiyah. Karena dalam proses perjalanannya mengalami kevakuman, bupati kendal pada waktu itu mengundang ormas-ormas yang bergabung dalam YARSI dan menawarkan untuk dikelola oleh salah satu dari ormas. Dari 6 (enam) ormas tersebut hanya Muhammadiyah yang bersedia melanjutkan pendirian Rumah Sakit, dengan syarat harus bersertifikat dan di kelola secara penuh oleh Muhammadiyah. Setelah semua ormas bersepakat untuk dikelola secara penuh oleh Pimpinan daerah Muhammadiyah Kendal, maka pada waktu itu (tahun1993) dimulailah proses awal pembangunan Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal dengan didukung oleh seluruh warga Muhammadiyah Kendal, dan mulai dioperasikan pada tanggal 15 Januari 1996. di Desa Ngasinan, Kecamatan Weleri, Kabupaten Kendal<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> *Ibid*, h. 2

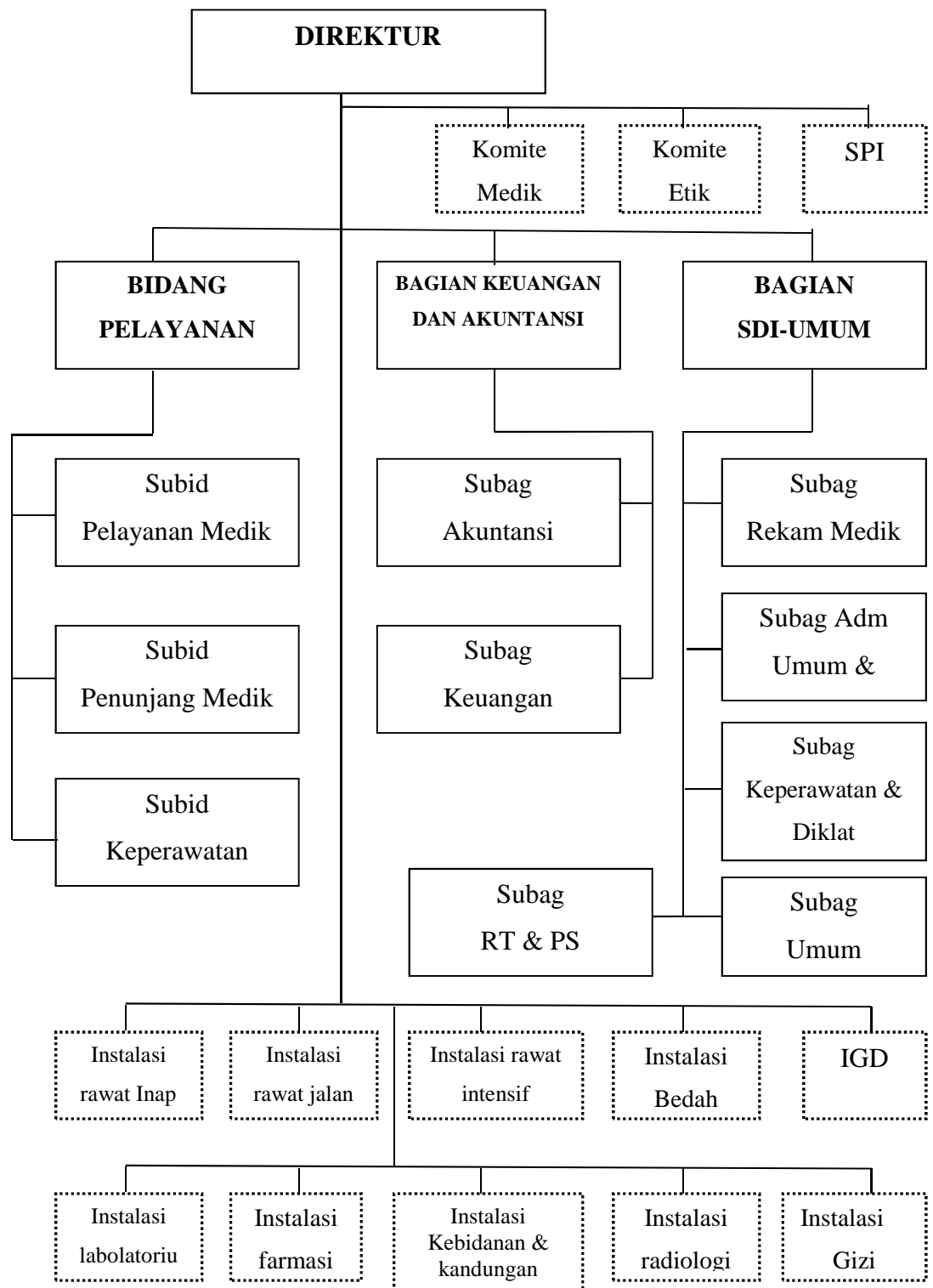
## 4.1.1.1 Identitas Umum

**Identitas umum****Rumah sakit kendal**

1. Nama Rumah Sakit : Rumah Sakit Islam Kendal
2. Alamat Rumah Sakit : Jl. Ar Rahman No. 17 Weleri,  
Kendal
3. Telp. / Fax : (0294) 641870- 643756/644150
4. Pemilik : Persyarikatan Muhammadiyah
5. Pendiri : Pimpinan Daerah Muhamadiyah  
Kendal
6. Penyelenggara : Majelis Pembina Kesehatan Umum  
PD Muhammadiyah Kendal
7. Nama direktur : drg. Edi Sumarwanto, MM,  
MH.Kes
8. Kelas Rumah Sakit : Type C
9. Jumlah TT : 124 TT
10. Status Penggunaan : Non Pendidikan
11. Standar Mutu : 1. Akreditasi 5 Bidang Pelayanan  
2. ISO 9001:2008
12. Luas Tanah : 26769 M<sup>2</sup>
13. Luas Bangunan : 3482.5 M<sup>2</sup>
14. Tahun Berdiri : 1996

## 4.1.1.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Kendal

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi



#### 4.1.2 Produk Pelayanan Rumah Sakit Islam Kendal

Untuk mewujudkan VISI Rumah Sakit Islam Kendal menjadi Rumah Sakit yang terkemuka di Jalur Pantura dengan pelayanan Prima, Profesional dan Islami pada tahun 2015, maka manajemen mengembangkan berbagai pelayanan dengan mengutamakan pemenuhan kebutuhan tenaga kesehatan dan sarana prasarana pendukungnya. Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Kendal adalah sebagai berikut<sup>3</sup>:

1. Pelayanan medis
2. Pelayanan keperawatan
3. Pelayanan kebidanan
4. Pelayanan rawat jalan
5. Pelayanan gawat darurat
6. Pelayanan Rawat Inap
7. Pelayanan Rawat Intensif
8. Pelayanan Tindakan Medik Operasi
9. Pelayanan Tindakan Medik Kebidanan dan Kandungan
10. Pelayanan Radiologi
11. Pelayanan Laboratorium
12. Pelayanan Farmasi
13. Pelayanan Gizi
14. Pelayanan Rekam Medik
15. Pelayanan Administrasi dan Kesekretariatan
16. Pelayanan Kepegawaian
17. Pelayanan Keuangan
18. Pelayanan Umum
19. Pelayanan Bimbingan Rohani & Kesehatan Lansia
20. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
21. Pelayanan Rujukan
22. Pelayanan TB-DOTS
23. Pelayanan HIV-AIDS : CST & VCT
24. Pelayanan Keluarga Berencana (KB)
25. Pelayanan Penyediaan Darah

Pelayanan Rawat Jalan menyelenggarakan 12 Jenis Pelayanan Poliklinik, yaitu :

1. Klinik Umum

---

<sup>3</sup> *ibid*, h.5

2. Klinik Gizi dan Mulut
3. Klinik Kesehatan Anak
4. Klinik Penyakit Dalam
5. Klinik Obstetri dan Ginekologi
6. Klinik Syaraf
7. Klinik Bedah Umum
8. Klinik Bedah Orthopaedi dan Traumatologi
9. Klinik Mata
10. Klinik THT
11. Klinik Kulit dan Kelamin
12. Klinik Fisioterapi

Untuk Pelayanan Rawat Inap meliputi :

1. Rawat Inap Bedah Umum dan Orthopaedi
2. Rawat Inap Penyakit Dalam
3. Rawat Inap Obstetri dan Ginekologi
4. Rawat Inap Kesehatan Anak
5. Rawat Inap Syaraf

Fasilitas Penunjang

1. Genset 200 KVA
2. Mesin X-Ray
3. USG
4. EKG
5. Pelayanan Rohani & Masjid
6. Perawatan Jenazah
7. Ambulance
8. DMC MDMC (Tim Siaga Bencana)
9. Bimbingan Rohani & Kesehatan Lansia

Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal didukung oleh sarana gedung yang representatif dengan lingkungan alam yang kondusif untuk membantu proses penyembuhan. Jumlah tempat tidur yang dimiliki sebanyak 102 tempat tidur dengan fasilitas sebagai berikut :

#### **A. Ruang Roudhoh Kelas 1**

Fasilitas Ruang :

- 1 bed elektrik untuk satu ruang beserta bantal dan selimut
- AC
- Kamar mandi dalam dengan water *heater dan washtafel*
- LCD TV
- Kulkas
- Air mineral (panas)
- Sofa didesign sebagai tempat tidur penunggu
- Almari pakaian
- Bedside Cabinet

- Telephone
- Fasilitas Makan
  - Menu standart kelas 1 sebanyak 3 kali
  - Snack, buah dan air mineral

#### **B. Ruang Usman Kelas 2b**

Fasilitas Ruang :

- 1 bed elektrik untuk satu ruang beserta bantal dan selimut
- AC
- Kamar mandi dalam
- Sofa didesign sebagai tempat tidur penunggu
- LCD TV
- Kulkas
- Bedside Cabinet,
- Telephone
- Fasilitas Makan
  - Menu Standart sebanyak 3 kali
  - Snack

#### **C. Ruang Hamzah Kelas 2b**

Fasilitas Ruang :

- 2 dalam satu ruang dilengkapi bantal dan selimut
- Kipas angin
- TV
- Bedside
- Kamar Mandi bersama
- Kursi penunggu
- Fasilitas makan
  - Menu standart sebanyak 3 kali
  - Snack

#### **D. Ali – Fatimah Kelas 3**

Fasilitas Ruang :

- 4 bed dalam satu ruang dilengkapi bantal
- Kamar mandi bersama
- Bedside Cabinet
- Kipas Angin
- Fasilitas Makan
  - Menu standart sebanyak 3 kali
  - Snack

#### **E. Ruang Lukman (Anak)**

Fasilitas Ruang :

- ❖ Kelas 2A
  - 3 bed dalam satu ruang dilengkapi bantal
  - AC bersama
  - Kamar mandi bersama

- Bedside Cabinet
- Sofa
- Fasilitas Makan
  - Menu Standart sebanyak 3 kali
  - Snack
- ❖ Kelas 2 B
  - 3 bed dalam satu ruang dilengkapi bantal
  - AC bersama
  - Kamar mandi bersama
  - Bedside Cabinet
  - Fasilitas Makan
    - Menu Standart sebanyak 3 kali
    - Snack
- ❖ Kelas 3
  - 3 bed dalam satu ruang dilengkapi bantal
  - AC bersama
  - Kamar mandi bersama
  - Bedside Cabinet
  - Fasilitas Makan
    - Menu Standart sebanyak 3 kali
    - Snack
- ❖ Ruang Perinatologi
  - 2 Box (Incubator) dalam satu ruangan
  - AC
  - Sofa

## **F. Ruang Khadijah (Kebidanan)**

### Fasilitas Ruang

- ❖ Kelas 2A
  - 1 bed elektrik untuk satu ruang beserta bantal dan selimut
  - AC
  - Kamar Mandi dalam
  - Sofa
  - TV
  - Kulkas
  - Bedside Cabinet
  - Fasilitas Makan
    - Menu Standart sebanyak 3 kali
    - Snack
- ❖ Kelas 2B
  - 1 bed untuk satu ruang beserta bantal dan selimut
  - AC bersama
  - Kamar mandi bersama



- Kursi tamu
- Bedside Cabinet
- Fasilitas Makan
  - Menu Standart sebanyak 3 kali
  - Snack
- ❖ Kelas 3
  - 3 bed untuk satu ruang beserta bantal dan selimut
  - AC bersama
  - Kamar mandi bersama
  - Kursi tamu
  - Bedside Cabinet
  - Fasilitas Makan
    - Menu Standart sebanyak 3 kali
    - Snack

#### **G. Ruang ICU**

Fasilitas :

- AC central
- Bed Elektrik
- Bed side monitor
- O2
- Suction

### **4.1.3 Falsafah, Visi, Misi, dan Moto Rumah Sakit Islam Kendal**

#### 4.1.3.1 Falsafah

Rumah Sakit Islam kendal adalah perwujudan dari iman, taqwa serta amal shaleh persyarikatan dalam upaya mewujudkan masyarakat utama, adil makmur dan sejahtera yang diridloi AllahSWT.

#### 4.1.3.2 Visi

“ Menjadi Pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan yang Terkemuka di Jalur Pantura Jawa Tengah dengan Pelayanan Prima, Profesional dan Islami pada Tahun 2015”.

#### 4.1.3.3 Misi

Misi Rumah Sakit Islam Kendal adalah :

1. Melakukan pelayanan kesehatan yang Islami sesuai dengan standar ilmu kedokteran, keperawatan dan ilmu kesehatan lainnya yang berlaku.
2. Mengembangkan sumber daya insani yang profesional dan berakhlakul karimah.
3. Melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit sesuai dengan tuntutan pelayanan dan kemajuan IPTEK.
4. Mengembangkan sistem manajemen yang efektif dan efisien.
5. Melakukan fungsi sosial dengan tetap mempertimbangkan prinsip-prinsip ekonomi.
6. Melakukan fungsi dakwah islam dan kemuhammadiyah.

#### 4.1.3.4 Moto

Bekerja sebagai ibadah, Ihsan dalam pelayanan, cakup melakukan tindakan, bertawakkal kepada Allah SWT<sup>4</sup>.

## **4.2 Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden**

### **4.2.1 Deskripsi Data Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dimana peneliti secara langsung observasi dalam memperoleh data-data

---

<sup>4</sup> *ibid*, h. 4

dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Perolehan data-data dan informasi dilakukan dengan wawancara dan penyebaran angket kepada responden secara langsung. Namun demikian, sebelum peneliti menyebarkan angket secara langsung kepada responden, terlebih dahulu melakukan pra-riset kepada lembaga yang terkait guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dan untuk mendapatkan ijin dari lembaga yang peneliti teliti.

Pra-riset dilakukan di Rumah Sakit Islam Kendal pada hari Senin tanggal 20 Januari 2014, dalam pra-riset di sini peneliti memperoleh data jumlah pasien di Rumah Sakit Islam Kendal, Selanjutnya pada tanggal 8 Mei 2014 sampai dengan tanggal 15 Mei 2014, peneliti menyebarkan angket kepada responden yang berjumlah 64 responden di Rumah Sakit Islam Kendal. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden ini bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini.

#### **4.2.1 Karakteristik Responden**

Karakteristik responden perlu disajikan dalam penelitian ini guna untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan

agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasar jenis kelamin dapat diketahui sebagaimana dalam table 4.1 berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	26	40.6	40.6	40.6
	Perempuan	38	59.4	59.4	100.0
Total		64	100.0	100.0	

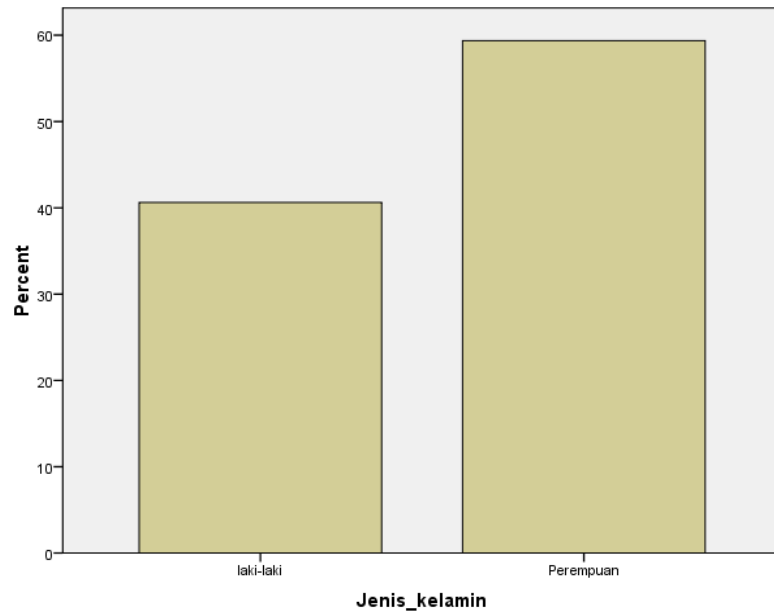
*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan. Sejumlah 38 responden atau 59,4% dari total responden adalah berjenis kelamin perempuan, dan sisanya sebanyak 26 responden atau 40,6% adalah berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Rumah Sakit Islam Kendal adalah perempuan.<sup>5</sup> Sehingga dapat ditampilkan dengan gambar 4.2 sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> Data pengolahan SPSS 1.6, 2014

**Gambar 4.2**  
**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**



*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

## 2. Usia Responden

Secara psikologis, usia seseorang dapat mempengaruhi dalam membuat keputusan dan pola pikirnya, untuk itu deskripsi responden kategori usia juga dimasukkan dalam penelitian ini. Deskripsi responden dalam klasifikasi usia, peneliti membaginya dalam lima jenis, diantaranya adalah responden dengan usia dibawah 20 tahun, 20 tahun s/d 29 tahun, 30 tahun s/d 39 tahun, 40 s/d 49 tahun, dan responden yang berusia 50 tahun keatas. Adapun deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 th	2	3.1	3.1	3.1
20-29 th	17	26.6	26.6	29.7
30-39 th	19	29.7	29.7	59.4
40-49 th	22	34.4	34.4	93.8
50 th keatas	4	6.2	6.2	100.0
Total	64	100.0	100.0	

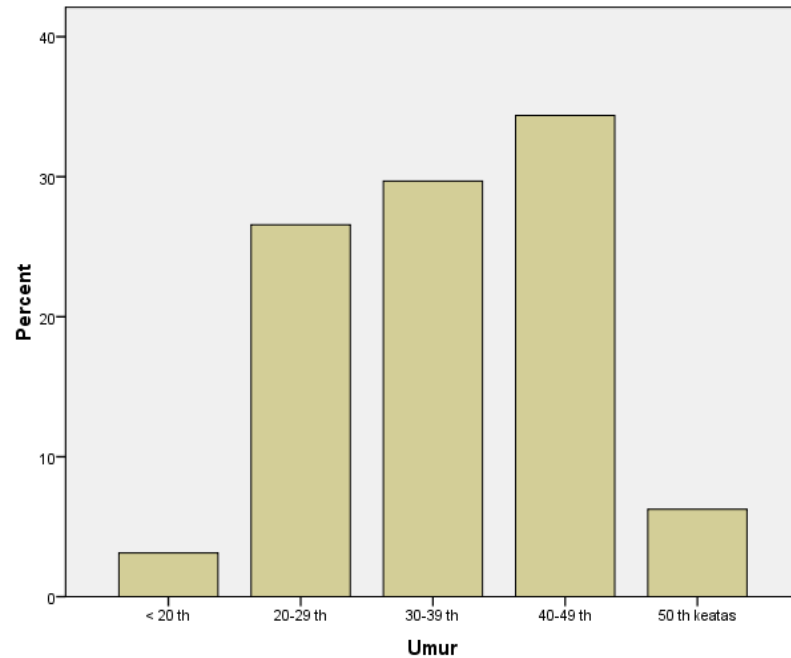
*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.2 terlihat bahwa usia dari responden pasien Rumah Sakit Islam Kendal yang dijadikan sampel, yang usianya kurang dari 20 tahun ada 2 orang yakni sebesar 3,1 %. Yang usianya diantara 20 s/d 39 tahun ada 17 orang yakni sebesar 26,6 %. Yang usianya antara 30 s/d 39 tahun ada 19 orang yakni sebesar 29,7%. Yang usianya 40 s/d 49 tahun ada 22 orang yakni sebesar 34,4%. Dan yang usianya diatas 50 tahun ada 4 orang yakni sebesar 6,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Rumah Sakit Islam Kendal usianya adalah diantara 40 s/d 49 tahun.<sup>6</sup> Sehingga dapat ditampilkan dengan gambar 4.3 sebagai berikut:

---

<sup>6</sup> Data pengolahan SPSS 1.6, 2014

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik responden berdasarkan usia**



*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

### 3. Tingkat Pendidikan Responden

Seperti halnya usia responden, pendidikan responden juga penting untuk disajikan dalam penelitian ini. Data tentang karakteristik responden dalam klasifikasi tingkat pendidikan, peneliti membaginya dalam empat kategori, yaitu SD, SMP, SMA, dan Sarjana. Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	4.7	4.7	4.7
	SMP	20	31.2	31.2	35.9
	SMA	33	51.6	51.6	87.5
	Sarjana	8	12.5	12.5	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

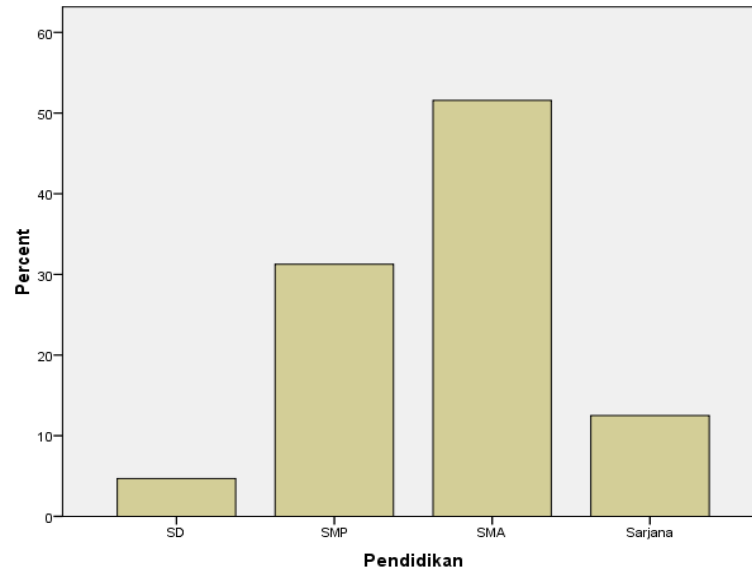
Berdasarkan keterangan pada table 4.3 diatas dapat diketahui status responden pasien Rumah Sakit Islam Kendal yang diambil sebagai sampel, pasien RS Islam Kendal yang lulusan SD ada 3 orang atau 4,7%, yang lulusan SMP ada 20 orang atau 31,2%, yang lulusan SMA ada 33 orang atau 51,6 %, dan yang lulusan Sarjana ada 8 orang atau 12,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Pasien Rumah Sakit Islam Kendal adalah lulusan SMA/Sederajat.<sup>7</sup> Sehingga dapat ditampilkan dengan gambar 4.5 sebagai berikut:

---

<sup>7</sup> Data pengolahan SPSS 1.6, 2014



**Gambar 4.4**  
**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**



*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

#### 4. Pekerjaan Responden

Data tentang karakteristik responden dalam klasifikasi pekerjaan responden, peneliti membaginya dalam empat kategori, yaitu PNS, Pegawai Swasta, Wirausaha, dan Lainnya. Adapun data mengenai pekerjaan responden yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

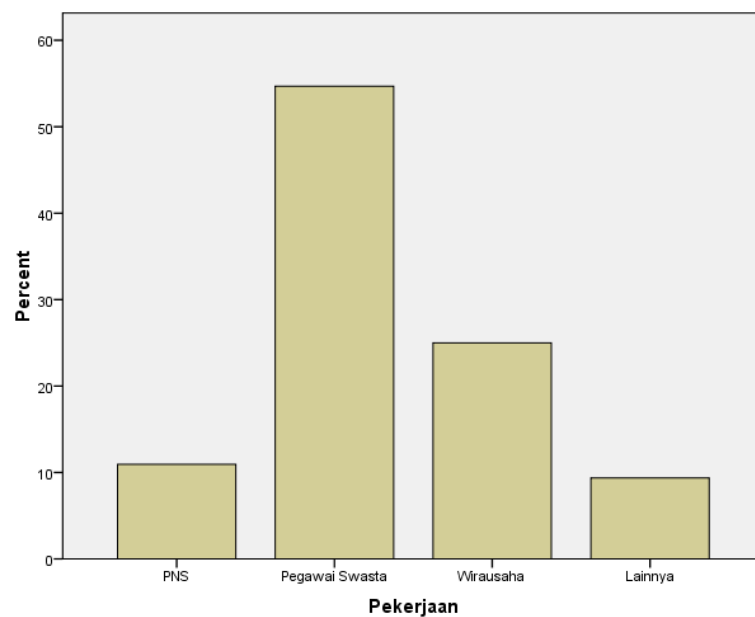
**Tabel 4.4**  
**Pekerjaan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	7	10.9	10.9	10.9
Pegawai Swasta	35	54.7	54.7	65.6
Wirausaha	16	25.0	25.0	90.6
Lainnya	6	9.4	9.4	100.0
Total	64	100.0	100.0	

*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa pekerjaan pasien sangat bervariasi. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan pasien RSI Kendal yang diambil sebagai responden adalah PNS, yaitu sebanyak 7 orang atau 10,9%, pegawai swasta sebanyak 35 orang atau 54,7%, wirausaha terdapat 16 orang atau 25%, dan sisanya sebanyak 6 orang atau 9,4% memiliki pekerjaan yang lain.<sup>8</sup> Sehingga dapat ditampilkan dengan gambar 4.5 sebagai berikut:

**Gambar 4.5**  
**Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**



*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

---

<sup>8</sup> Data pengolahan SPSS 1.6, 2014

### 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

#### 4.3.1 Variabel *Total Quality Management* (X)

Definisi *total quality management* secara operasional adalah suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Dalam variabel *total quality management* disini terdiri atas empat indikator yaitu Fokus pada pelanggan, Pembangunan infrastruktur dan sarana pra sarana, Pengembangan kualitas SDM, dan Pengembangan Manajemen.

##### 1. Indikator Fokus pada pelanggan

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator fokus pada pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator Fokus Pada Pelanggan**

Q	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Fk	%
1	19	29.7	32	50.0	11	17.2	1	1.6	1	1.6	64	100
2	9	14.1	30	46.9	17	26.6	6	9.4	2	3.1	64	100

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.5 di atas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden untuk indikator focus pada pelanggan

tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa Rumah Sakit fokus pada pelanggannya. Sebanyak 29,7 % item pertanyaan pertama dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 50% menjawab setuju, 17,2% menjawab netral, 1,6% menjawab tidak setuju dan sisanya 1,6% menjawab sangat tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan kedua dijawab oleh responden sebanyak 14,1% dengan jawaban sangat setuju, 46,9% menjawab setuju, 26,6% menjawab netral, 9,4% menjawab tidak setuju dan sisanya 3,1% menjawab sangat tidak setuju.

## 2. Indikator Pembangunan infrastruktur dan sarana prasarana

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator pembangunan infrastruktur dan sarana prasarana dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pembangunan Infrastruktur Dan Sarana Prasarana**

Q	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
3	8	12.5	39	60.9	12	18.8	3	4.7	2	3.1	64	100
4	15	23.4	21	32.8	19	29.7	9	14.1	0	0	64	100

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.6 di atas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden untuk indikator pembangunan

infrastruktur dan sarana prasarana tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa Rumah Sakit mempunyai pembangunan infrastruktur dan sarana prasarana yang baik. Sebanyak 12,5% item pertanyaan ketiga dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 60,9% menjawab setuju, 18,8% menjawab netral, 4,7% menjawab tidak setuju, dan sisanya 3,1% menjawab sangat tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan keempat sebanyak 23,4% dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 32,8% menjawab setuju, 29,7% menjawab netral, dan sisanya 14,1% menjawab menjawab tidak setuju.

### 3. Indikator Pengembangan Kualitas SDM

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator pengembangan kualitas SDM dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**Pengembangan Kualitas SDM**

Q	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
<b>5</b>	9	14.1	19	29.7	22	34.4	14	21.9	0	0	64	100
<b>6</b>	36	56.2	18	28.1	6	9.4	3	4.7	1	1.6	64	100

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.7 di atas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden untuk indikator pengembangan kualitas SDM tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa Rumah Sakit mempunyai SDM yang berkualitas dibidangnya. Sebanyak 14,1% item pertanyaan kelima dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 29,7% menjawab setuju, 34,4% menjawab netral, dan sisanya 21,9% menjawab tidak setuju. Sedangkan pada item pertanyaan keenam sebanyak 56,2% dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 28,1% menjawab setuju, 9,4% menjawab netral, 4,7% menjawab tidak setuju dan sisanya 1,6% menjawab sangat tidak setuju.

#### 4. Indikator Pengembangan Manajemen

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator pengembangan manajemen dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator Hubungan**

Q	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
<b>7</b>	21	32.8	23	35.9	15	23.4	4	6.2	1	1.6	64	100
<b>8</b>	36	56.2	22	34.4	4	6.2	1	1.6	1	1.6	64	100

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.8 di atas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden untuk indikator pengembangan manajemen tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa Rumah Sakit mempunyai manajemen yang baik. Sebanyak 32,8 % item pertanyaan ketujuh dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 35,9% menjawab setuju, 23,4% menjawab netral, 6,2% menjawab tidak setuju dan sisanya 1,6 % menjawab sangat tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan kedelapan sebanyak 56,2% dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 34,4% menjawab setuju, 6,2% menjawab netral, 1,6% menjawab tidak setuju dan sisanya 1,6 % menjawab sangat tidak setuju.

#### **4.3.2 Variabel Keputusan Pasien (Y)**

Dalam variabel keputusan pasien dalam mengambil keputusan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu dipengaruhi oleh faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis.

##### **1. Indikator Faktor Budaya**

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator faktor budaya dapat dilihat pada tabel 4.15 sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan Responden Terhadap Faktor Budaya**

Q	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
<b>9</b>	7	10.9	20	31.2	24	37.5	8	12.5	5	7.8	64	100
<b>10</b>	14	21.9	28	43.8	17	26.6	4	6.2	1	1.6	64	100

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa faktor budaya berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan. Sebanyak 10,9% item pertanyaan kesembilan dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 31,2% menjawab setuju, 37,5% menjawab netral, 12,5% menjawab tidak setuju, dan sisanya 7,8% menjawab sangat tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan kesepuluh sebanyak 21,9% dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 43,8% menjawab setuju, 26,6% menjawab netral, 6,2% menjawab tidak setuju, dan sisanya 1,6% menjawab sangat tidak setuju.

## 2. Indikator Faktor Sosial

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator faktor sosial dapat dilihat pada tabel 4.16 sebagai berikut:



**Tabel 4.10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Faktor Sosial**

Q	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
<b>11</b>	13	20.3	25	39.1	20	31.2	5	7.8	1	1.6	64	100
<b>12</b>	20	31.2	20	31.2	22	34.4	1	1.6	1	1.6	64	100

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.16 di atas dapat dideskripsikan bahwa faktor sosial mempengaruhi responden terhadap pengambilan keputusan dalam memilih pelayanan kesehatan. Sebanyak 20,3% item pertanyaan kesebelas dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 39,1% menjawab setuju, 31,2% menjawab netral, 7,8% menjawab tidak setuju, dan sisanya 1,6% menjawab sangat tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan kedua belas sebanyak 31,2% dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 31,2% menjawab setuju, 34,4% menjawab netral, 1,6% menjawab tidak setuju, dan sisanya 1,6% menjawab sangat tidak setuju.

### 3. Indikator Faktor Pribadi

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator faktor pribadi pasien dapat dilihat pada tabel 4.17 sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Tanggapan Responden Terhadap Faktor pribadi**

Q	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
<b>13</b>	8	12.5	37	57.8	14	21.9	4	6.2	1	1.6	64	100
<b>14</b>	21	32.8	29	45.3	12	18.8	2	3.1	0	0	64	100

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa indikator faktor pribadi berpengaruh terhadap responden dalam memilih pelayanan kesehatan. Sebanyak 12,5% item pertanyaan ketiga belas dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 57,8% menjawab setuju, 21,9% menjawab netral, 6,2% menjawab tidak setuju, dan sisanya 1,6% menjawab sangat tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan keempat belas sebanyak 32,8% dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 45,3% menjawab setuju, 18,8% menjawab netral, dan sisanya 3,1% menjawab tidak setuju.

#### 4. Indikator Faktor Psikologis

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator faktor psikologis dapat dilihat pada tabel 4.18 sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan Responden Terhadap Faktor Psikologis**

Q	SS		S		N		TS		STS		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
<b>15</b>	12	18.8	22	34.4	24	37.5	5	7.8	1	1.6	64	100
<b>16</b>	9	14.1	32	50.0	20	31.2	3	4.7	0	0	64	100

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.18 di atas dapat dapat dideskripsikan bahwa indikator faktor psikologis bisa dikatakan berpengaruh terhadap responden dalam mengambil keputusan.

Sebanyak 18,8% item pertanyaan kelima belas dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 34,4% menjawab setuju, 37,5% menjawab netral, 7,8% menjawab tidak setuju, dan sisanya 1,6% menjawab sangat tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan keenam belas sebanyak 14,1% dijawab oleh responden dengan jawaban sangat setuju, 50% menjawab setuju, 31,2% menjawab netral, dan sisanya 4,7% menjawab tidak setuju.

#### **4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Salah satu kunci utama yang harus dipenuhi dari penelitian kuantitatif adalah terletak pada kuesioner yang disebarkan. Kuesioner harus baik dan dapat diterima kuesioner yang baik dan yang dapat diterima yang selanjutnya dapat diolah dalam statistik adalah harus valid dan

reliabel. Sugiyono menyatakan bahwa:<sup>9</sup> “Instrumen yang dinyatakan valid dan reliabel adalah: Instrumen yang valid, berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel berarti bila digunakan untuk mengukur berkali-kali akan menghasilkan data yang sama”.

#### 4.4.1 Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali, Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan. Uji ini pada SPSS 16.0 dapat dilihat dalam kolom *corrected item-total correlation* yang merupakan nilai  $r$  hitung untuk masing-masing pertanyaan. Jika  $r$  hitung lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel maka butir pertanyaan tersebut dapat diterima atau valid. Sebelum mencari nilai  $r$  tabel dalam tabel statistik  $r$ , peneliti terlebih dahulu harus menentukan berapa derajat kebebasannya. Adapun rumus derajat kebebasan (*degree of freedom*) adalah  $df = n - k - 1$ . Dalam penelitian ini, diketahui jumlah  $n$  adalah 64 sampel dan  $k$  adalah 1 (marketing mix) sehingga besarnya  $df$  adalah  $64 - 1 - 1 = 62$  dengan alpha 0.05 ( $\alpha=5\%$ ), didapat  $r_{tabel}$  0,246.

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, yang dilihat pada kolom *Corrected Item–Total Correlation* dari variabel *total*

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Op Cit*, h. 157

*quality management* terhadap variabel keputusan pasien adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item	Corrected item total Correlation ( $R_{hitung}$ )	$R_{tabel}$	Keterangan
Total Quality Management (X)	Q1	0,425	0,246	Valid
	Q2	0,529	0,246	Valid
	Q3	0,631	0,246	Valid
	Q4	0,652	0,246	Valid
	Q5	0,355	0,246	Valid
	Q6	0,484	0,246	Valid
	Q7	0,580	0,246	Valid
	Q8	0,514	0,246	Valid
Keputusan Pasien (Y)	Q9	0,488	0,246	Valid
	Q10	0,742	0,246	Valid
	Q11	0,606	0,246	Valid
	Q12	0,317	0,246	Valid
	Q13	0,576	0,246	Valid
	Q14	0,402	0,246	Valid
	Q15	0,590	0,246	Valid
	Q16	0,500	0,246	Valid

Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014

Dari tabel 4.19 diatas terlihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  pada kolom *corrected item-total correlation* untuk masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dan positif dibanding r tabel untuk  $(df) = 64 - 1 - 1 = 62$  dan alpha 0,05 dengan uji dua sisi didapat r

tabel sebesar 0,246 artinya masing-masing item pertanyaan dalam dua variable X dan Y adalah valid.

#### 4.4.2 Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan internal consistency atau derajat ketepatan jawaban.<sup>10</sup> Untuk pengujian ini digunakan *Statistical Packaged for Social Sciences (SPSS)* sebagai alternatif pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi hasil sebuah jawaban tentang tanggapan responden. Untuk melakukan pengujian reliabilitas penulis menggunakan program SPSS versi 16.0 dimana dalam mengukur reliabilitas disini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ), yang mana suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ( $> 0,60$ ).

Hasil pengujian uji reliabilitas instrument menggunakan alat bantu olah statistik SPSS versi 16.0 dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut:

**Tabel 4.14**

#### **Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Reliability Coefficients	Alpha	Keterangan
X	8 item	0,761	Reliabel
Y	8 item	0,668	Reliabel

*Sumber Data: output SPSS, 2014*

---

<sup>10</sup> Jonathan Sarwono, *Op Cit*, h. 100

Dari tabel 4.20 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), yang artinya bahwa semua variabel X dan Y adalah reliabel.

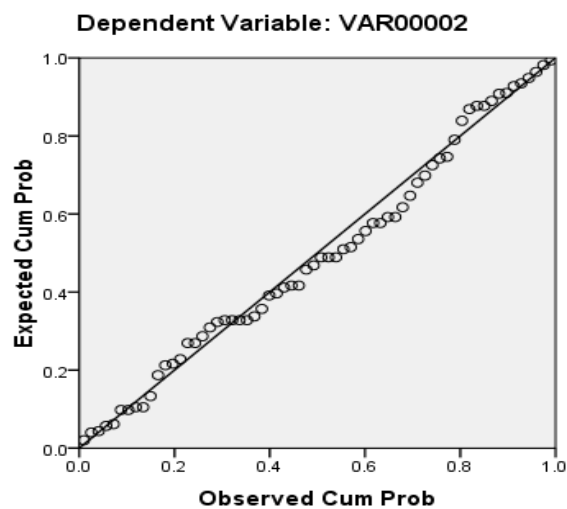
#### 4.5 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data yang memiliki distribusi normal.

Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada Gambar 4.6 sebagai berikut:

**Gambar 4.6**  
**Normal Probability Plot**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

Berdasarkan Gambar 4.6 tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Santoso (2001) menyatakan “Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi-asumsi normalitas”.

**Tabel 4.15**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.45567370
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.633
Asymp. Sig. (2-tailed)		.818

a. Test distribution is Normal.

*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.21 diatas bisa dilihat jika Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 0.05 ( $> 0.05$ ) maka data dapat dikatakan normal, namun apabila nilainya kurang dari 0.05 ( $< 0.05$ ) maka data berdistribusi tidak normal,



pada tabel diatas diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu 0.818 lebih besar dari 0.05 ( $0.818 > 0.05$ ) maka data normal.

Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen keputusan pasien (Y) berdasarkan masukan variabel independen *total quality management* (X).

#### 4.6 Hasil Analisis dan Uji Hipotesis

##### 4.6.1 Analisis Regresi Sederhana

Untuk menganalisis data dalam penelitian skripsi ini digunakan analisis regresi yang digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan pada *total quality management* terhadap keputusan pasien. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung persamaan garis regresi yaitu:

$$Y = a + bX$$

Hasil analisis data dengan menggunakan komputer program SPSS 16.0 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 4.16**  
**Hasil Analisis Regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	17.048	3.583	
Total Quality Management	.409	.114	.413

a. Dependent Variable: Keputusan pasien

*Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014*

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel 4.22 di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas  $X = 0,409$  dan konstanta sebesar  $17,048$  sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 17,048 + 0,409 X$$

Dimana :

$Y$  = variabel keputusan pasien

$X$  = variabel *total quality management*

- 1) Nilai konstan ( $Y$ ) sebesar  $17,048$ ; artinya jika variabel *total quality management* ( $X$ ) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel keputusan pasien ( $Y$ ) akan berada pada angka  $17,048$ .
- 2) Koefisien regresi *total quality management* ( $X$ ) dari perhitungan linier sederhana didapat nilai *coefficients* ( $b$ ) =  $0,409$ . Hal ini berarti setiap ada peningkatan *total quality management* ( $X$ ) maka keputusan pasien ( $Y$ ) juga akan meningkat dengan anggapan konstan sebesar  $17,048$ .

#### **4.6.2 Uji Hipotesis Menggunakan Uji t atau Uji Parsial**

Untuk menguji pengaruh *total quality management* terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di RS Islam Kendal digunakan uji Statistik t (uji t). Apabila nilai t hitung > nilai t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sebaliknya apabila nilai t hitung < nilai t tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut ini:

**Tabel 4.17**

**Hasil Uji Hipotesis (Uji -t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.048	3.583		4.758	.000
X	.409	.114	.413	3.576	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber data : output SPSS yang diolah, 2014

Diketahui bahwa t tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan  $df = 64 - 1 - 1$  dengan signifikansi 5% adalah 1,999. Sedangkan penghitungan  $t_{hitung}$  sebagaimana terlihat dalam tabel 4.23 diatas, diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  adalah 3,576 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,999 yang lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{hitung}$ . Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel *total quality management* (X) terhadap variabel keputusan pasien (Y). Atau dengan kata lain  $H_a$  yang berbunyi “ Ada pengaruh yang signifikan antara *total quality management* (tqm) terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Kendal” tidak dapat ditolak.

### 4.6.3 Koefisien Determinasi

Analisa koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai prosentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai koefisien sebagai berikut:

**Tabel 4.18**

**Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.413 <sup>a</sup>	.171	.158	3.48343

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management

b. Dependent Variable: Keputusan pasien

*Sumber Data: Output yang diolah SPSS, 2014*

Dari tabel 4.24 diatas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,171, ini artinya bahwa variasi perubahan variabel keputusan pasien (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas *total quality management* (X) sebesar 17,1%. Jadi besarnya pengaruh *total quality management* adalah sebesar 17,1%, sedangkan sisanya sebesar 82,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

### 4.7 Pembahasan

Di dalam pembahasan ini penulis menguraikan fakta-fakta lapangan yang sudah diuraian di atas kaitannya dengan menjawab rumusan masalah, “Seberapa besar pengaruh *total quality management* terhadap

keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Kendal” adalah sebagai berikut:

Melihat penilaian deskriptif kuantitatif penerapan *total quality management* sebagai variabel independen dan keputusan pasien sebagai variabel dependen dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bahwa berdasarkan pada nilai koefisien regresi sederhana yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi untuk variabel *total quality management* dengan variabel terikat keputusan pasien adalah 0,409 dengan konstanta sebesar 17,048. Persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini adalah  $Y = 17,048 + 0,409 X$ . dari persamaan regresi tersebut diketahui bahwa parameter koefisien regresi untuk variabel *total quality management* adalah positif terhadap keputusan pasien di RS Islam Kendal.

Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 17,048 + 0,409 X$$

Dimana:

Y = variabel keputusan pasien

X = variabel *total quality management*

Dengan demikian, terlihat jelas bahwa parameter koefisien regresi untuk variabel *total quality management* adalah positif terhadap keputusan pasien, dengan demikian setiap terjadi peningkatan variabel independen tersebut di atas, maka variabel keputusan pasien juga akan mengalami kenaikan dengan catatan, keputusan pasien konstan pada angka 0,409.

Nilai konstan (Y) sebesar 0,409 mengasumsikan bahwa variabel *total quality management* (X) jika nilainya adalah 0 (nol), maka variabel keputusan pasien (Y) akan berada pada angka 0,409 dan jika Koefisien regresi X (*total quality management*) mengalami peningkatan maka keputusan pasien (Y) juga akan meningkat.

Dalam upaya mengidentifikasi seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya, perlu melihat dari koefisien determinasi. Sebagaimana sudah diuraikan sebelumnya, bahwa nilai R adalah sebesar 0,171, yang artinya besar pengaruh variabel independen (*total quality management*) terhadap variabel dependen (keputusan pasien) adalah 0,171. Hal ini berarti 17,1% variabel keputusan pasien dijelaskan oleh variabel independen *total quality management*. Sedangkan sisanya 82,9% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya untuk mengetahui signifikan tidaknya hasil penelitian ini, perlu menunjukkan perbandingan antara t hitung dengan t tabel, diketahui dari item uji hipotesis parsial diatas menunjukkan bahwa angka t hitung adalah sebesar 3,576 sedangkan t tabel adalah 1,999 (t hitung > t tabel) artinya bahwa variabel *total quality management* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan pasien.

Melihat bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel *total quality management* terhadap keputusan pasien di rumah sakit Islam, maka seyogyanya pihak Rumah Sakit Islam Kendal perlu

adanya suatu perhatian tersendiri terhadap penerapan *total quality management*, yang mengedepankan pembangunan secara menyeluruh dan berkesinambungan dalam mengelola manajemen di RS Islam Kendal lebih baik lagi kedepannya. Dan meskipun pengaruhnya tidak begitu besar, jika variabel independennya ditingkatkan maka akan meningkatkan juga variabel dependennya yaitu keputusan pasien di RS Islam Kendal.