

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Pati

Rumah Sakit Islam Pati adalah Rumah Sakit Swasta yang bernaung di bawah Yayasan Kesejahteraan Muslimat Nahdlatul Ulama Kabupaten Pati yang berperan membantu Pemerintah di bidang kesehatan melalui upaya kegiatan peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan serta melaksanakan upaya rujukan.

Upaya untuk merealisasi kegiatan Rumah Sakit tersebut serta berdasarkan Surat Keputusan Yayasan Kesejahteraan Muslimat NU Kabupaten Pati, Rumah Sakit Islam Pati memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

4.1.2. Visi Rumah Sakit Islam Pati

Menjadi Rumah Sakit terbaik di Kabupaten Pati dan sekitarnya yang dijiwai nilai-nilai Islami.

4.1.3. Misi Rumah Sakit Islam Pati

Memberikan pelayanan kesehatan yang Islami, Komprehensif, Aman, Bermutu, Professional dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.¹

¹ Profil Rumah Sakit Islam Pati tahun 2005, hlm.6

4.1.4. Tujuan Rumah Sakit Islam Pati

- a. Terselenggaranya pelayanan kesehatan Islami yang memiliki komitmen : menjadikan dakwah *bil lisan* dan *bil hal* dan menjunjung tinggi etika profesi.
- b. Terselenggaranya pelayanan kesehatan yang optimal sesuai standar akreditasi.
- c. Tercapainya kepuasan yang optimal bagi pelanggan.
- d. Menjadi rujukan bagi masyarakat dan Rumah Sakit lain dalam pelayanan kesehatan yang Islami.
- e. Terselenggaranya proses evaluasi diri secara teratur dan berkelanjutan.

4.1.5. Motto Rumah Sakit Islam Pati

Pelayanan Excellent adalah prioritas kami.

4.1.6. Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Islam Pati

Rumah Sakit Islam Pati adalah Rumah Sakit swasta yang dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Ketua Yayasan Kesejahteraan Muslimat NU Kabupaten Pati.

Tugas pokok Rumah Sakit Islam Pati untuk melaksanakan ketentuan Yayasan Kesejahteraan Muslimat (YKM) NU Pati dibidang upaya kesehatan yang Islami secara komprehensif dan terintegrasi yang berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan bersama

upaya peningkatan kesehatan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, RSI Pati mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan Pelayanan Medis
2. Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis
3. Penyelenggaraan Pelayanan Asuhan Keperawatan
4. Penyelenggaraan Pelayanan Obat dan Alat Kesehatan
5. Penyelenggaraan Pelayanan Rujukan
6. Penyelenggaraan Pelayanan Peningkatan Kesehatan dan Pencegahan Penyakit
7. Penyelenggaraan Pelayanan Bimbingan Rohani
8. Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen
9. Penyelenggaraan Ketatausahaan
10. Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan.
11. Pelaksanaan Penelitian Dan Pengembangan.
12. Pengelolaan Administrasi Dan Keuangan.
13. Penyelenggaraan Kegiatan Lain Yang Ditugaskan Oleh Yayasan.²

4.1.7. Pejabat Struktural Rumah Sakit Islam Pati

1. Direktur: dr. H. Imron Rosyidi
2. Manager Pelayanan Medis: dr. H. M. Budi Setyawan

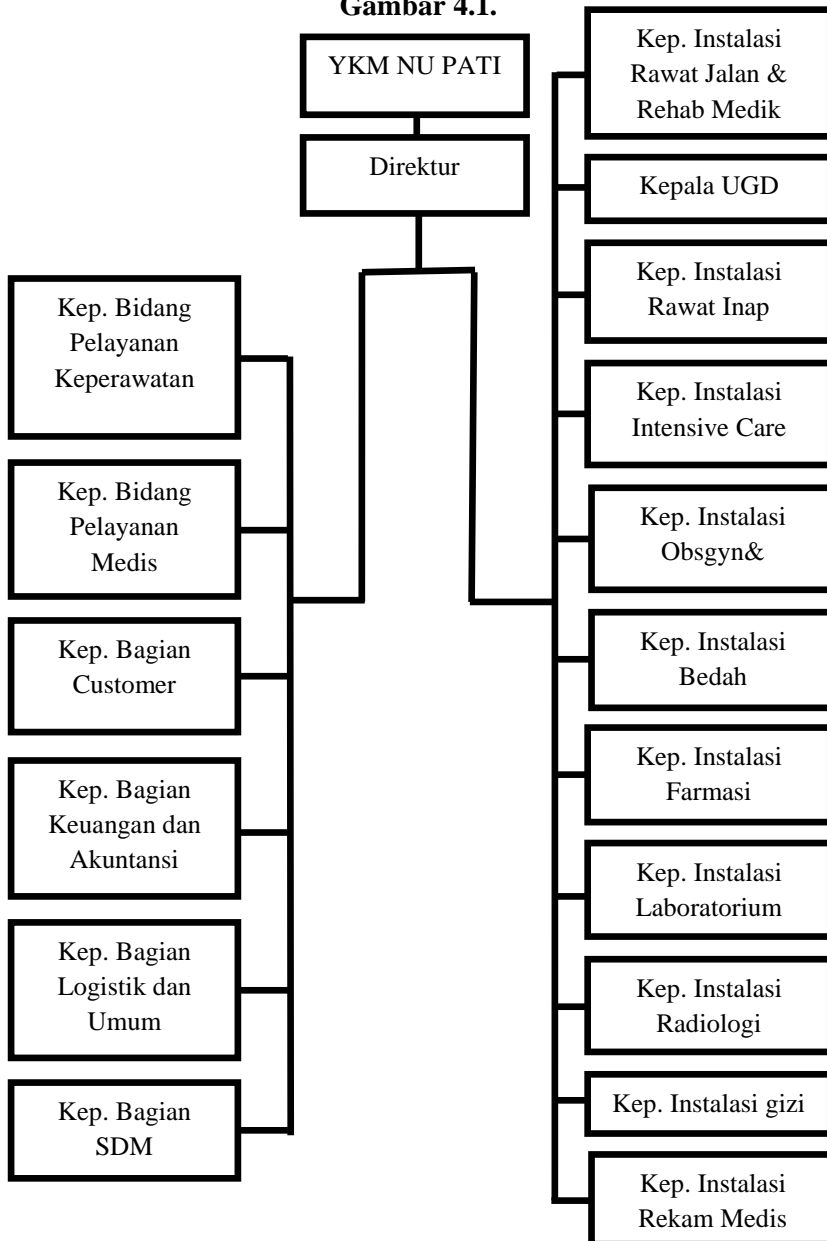
²*Ibid.*, hlm. 6

- a. Asisten Manager HCU:
dr. Joko Padwanto, Sp. An
 - b. Asisten Manager U. Perinatal & KB:
dr. H. M. Budi Setyawan
 - c. Asisten Manager Unit RI & RJ:
dr. H. M. Budi Setyawan
 - d. Asisten Manager UGD:
dr. H. M. Budi Setyawan
 - e. Asisten Manager UBS & CSSD:
dr. Joko Padwanto, Sp. An
 - f. Asisten Manager Unit RM : Supriyati, Amd
3. Manager Penunjang Medis: dr. Nur Iffah
- a. Asisten Manager Unit Farmasi:
Ulfa Nauli, S.Farm., Apt.
 - b. Asisten Manager Unit Laboratorium:
Siti Kohayatun, Amd
 - c. Asisten Manager Unit Gizi :
Restu Rini Ahmawati, S.SiT
 - d. Asisten Manager Unit Radiologi:
Sutriyo, Amd. Rad
 - e. Asisten Manager Unit HD: dr. Nur Iffah
4. Manager Keperawatan :
- Tutuk Wizariyah, Amd. Kep
- a. Asisten Manager Askep& Log:
Siti Sahara, Amd. Kep

- b. Asisten Manager SDM & Etik:
Yusuf Effendi, Amk
- 5. Manager SDM & Diklat: Hj. Istikanatin, S.SiT
 - a. Asisten Manager Diklat: Ismanto
 - b. Asisten Manager SDM: Dwi Hartono
 - c. Asisten Manager Upah & Benefit: Siti Zulikah
- 6. Manager Umum & Sarpras: Kartika Dewi Setyawati, SE
 - a. Asisten Manager Sarpras:
Hj. Semi Wahyuni, Amd
 - b. Asisten Manager Logistik & Umum: Irham
- 7. Manager Keuangan & Akuntansi: Hj. Siti Murni, SE
 - a. Asisten Manager Keuangan :
Martiana Arie Lestari
 - b. Asisten Manager Akuntansi: Fahmida, Amd
 - c. Asisten Manager Verifikasi :
R. Setiadi Endro Kuncoro
- 8. Manager Humas & Pemasaran (PLH) :
Johar Nur'aini, S.Kep
 - a. Asisten Manager Bimroh&PemulJen:
Johar Nur'aini, S.Kep
 - b. Asisten Manager Marketing & Humas:
Lathifah Diana, Amd.Kep

4.1.8. Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Pati

Gambar 4.1.



4.1.9. Unit dan Bagian Rumah Sakit Islam Pati

1. Unit di bawah Pelayanan Medik
 - a. Unit Rawat Jalan
 - b. Unit Gawat Darurat (UGD)
 - c. Unit Rawat Inap
 - d. Unit Rekam Medis
 - e. Unit Rehabilitasi Medik
 - f. Unit Intensive Care
 - g. Unit Kamar Bersalin
 - h. Unit Bedah Sentral dan CSSD
2. Unit di bawah Penunjang Medik
 - a. Unit Radiologi
 - b. Unit Laboratorium
 - c. Unit Farmasi
 - d. Unit Gizi
 - e. Unit Hemodialisa
3. Unit di bawah Keperawatan
 - a. Unit Askep & Logistik
 - b. Unit SDM & Etik
4. Unit di bawah SDM dan Diklat
 - a. Unit SDM
 - b. Unit Upah & Benefit
 - c. Unit Diklat
5. Unit di bawah Umum dan Sarpras
 - a. Unit Sanitasi

- b. Unit Linen Laundry
 - c. Unit Sarana & Prasarana
 - d. Unit Tata Usaha
6. Unit Logistik
 7. Unit di bawah Keuangan dan Akuntansi
 - a. Unit Keuangan
 - b. Unit Akuntansi
 - c. Unit Verifikasi
 8. Unit di bawah Humas dan Pemasaran
 - a. Unit Humas & Pemasaran
 - b. Unit Pemulasaran Jenazah
 - c. Unit Transportasi
 - d. Unit Keamanan

4.1.10. Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit Islam Pati

4.1.10.1 Jenis Pelayanan

Rumah Sakit Islam Pati memiliki bermacam-macam pelayanan kepada masyarakat, adapun jenis pelayanannya adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Administrasi
 - a. Pelayanan Administrasi Umum

Pelayanan Administrasi Umum berfungsi untuk menunjang kelancaran pelayanan medis antara lain: dalam hal keuangan, persyaratan pasien BPJS Kesehatan, Allianz, Sinar Mas, CAR, 7AS, dan keterangan lainnya.

b. Pelayanan Administrasi Medis

Berfungsi untuk keamanan pemberian pelayanan kesehatan baik bagi pasien maupun petugas seperti: formulir Rekam Medis, pencatatan status penderita, pelaporan hasil kegiatan pelayanan, pengarsipan dokumen Rekam Medis, surat keterangan medis, visum et repertum, dll.

2. Pelayanan Kesehatan

a. Pelayanan Rawat Jalan/Poliklinik

1. Klinik Anak
2. Klinik Bedah Umum
3. Klinik Dalam
4. Klinik Mata
5. Klinik Kebidanan dan Kandungan
6. Klinik Konsultasi Gizi
7. Klinik THT
8. Klinik Saraf
9. Klinik Gigi
10. Klinik Rehabilitasi Medis
11. Klinik Fisioterapi
12. Klinik Umum

b. Pelayanan Rawat Inap

Kelas Perawatan

1. Kelas I : 7 kamar 14 tempat tidur

2. Kelas II: 10 kamar 30 tempat tidur
 3. Kelas III: 6 kamar 38 tempat tidur
 4. Kelas utama/VIP: 10 kamar 10 tempat tidur
 5. Bayi/Perinatalogi: 4 tempat tidur
 6. Isolasi : 1 kamar 2 tempat tidur
 7. Unit Intensive Care: 2 tempat tidur
 8. Unit Kamar Bersalin
 9. Unit Bedah Sentral
 10. Pemulasaran Jenazah
- c. Pelayanan Penunjang
1. Unit Radiologi
 2. Unit Laboratorium
 3. Unit Farmasi
 4. Unit Sarana Prasarana
 5. Unit Gizi
 6. Unit CSSD
 7. Unit Hemodialisa

4.1.10.2. Jadwal Pelayanan Rumah Sakit Islam Pati

Jadwal pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Pati adalah sebagai berikut :

1. Administrasi Umum, buka setiap hari :
 - Hari Senin - Jum'at Jam 08.00-15.00 WIB
 - Hari Sabtu Jam 08.00- 13.00 WIB
 - Pembayaran buka 24 jam

2. Pendaftaran

a. Pendaftaran Poliklinik:

- Hari Senin – Jum’at Jam 07.00-21.00 WIB
- Hari Sabtu Jam 07.00–19.00 WIB

b. Pendaftaran di Unit Gawat Darurat dan Rawat Inap buka 24 jam

3. Poliklinik

Gambar 4.2.
Jadwal Poliklinik Rumah Sakit Islam Pati

Klinik	Hari	Jam	Dokter
Penyakit Dalam	Senin - Kamis	10.00 s/d selesai	dr. H. Ismet Borman, Sp. PD
	Selasa - Jumat	12.00 s/d selesai	dr. H. Soedjalmo KS, Sp. PD
Kebidanan & Kandungan	Senin, Rabu & Jumat	09.00-12.00 WIB	dr. Yuniarsih Zakia, Sp. OG, M.Kes
	Senin	14.00-16.00 WIB	dr. H. Bambang H, Sp. OG
	Rabu & Jum’at	17.00 s/d selesai	dr. H. Bambang H, Sp. OG
	Senin, Selasa, Kamis & Sabtu	17.00 s/d selesai	dr. Agung Budiawan, Sp. OG, M.Kes.
Anak	Senin - Sabtu	10.30-11.30 WIB	dr. H. Choirul Anwar, Sp. A
Anak & Tumbuh Kembang	Selasa & Kamis	13.00 s/d selesai	dr. Hesty Kartikasari, Sp. A
Bedah	Senin - Sabtu	12.00 s/d selesai	dr. H. Widi Antono, Sp. B

Mata	Senin - Jumat	12.00 s/d selesai	dr. Oktarina Nila J, Sp. M
Paru	Senin - Sabtu	12.00 s/d selesai	dr. H. Otok Siswantoko, Sp. P
Gigi	Senin & Kamis	12.00 s/d selesai	drg. Fachrudin
Saraf	Senin - Sabtu	10.00 s/d selesai	dr. Thomas Aquino W, Sp. S
THT	Senin - Jumat	10.00 s/d selesai	dr. H. Zakaria Sahlan, Sp. THT

4. 4. Unit Hemodialisa: Senin s/d Sabtu

Jam 07.00-14.00 WIB

5. Unit Gawat Darurat: 24 jam

6. Unit Kamar Bersalin: 24 jam

7. Unit Bedah Sentral: 24 jam

8. Unit Penunjang

a. Unit Farmasi : 24 jam

b. Laboratorium : jam 07.00 s/d
24.00 WIB

c. Unit Radiologi : jam 07.00 s/d
21.00 WIB

d. Gizi : 24 jam

4.1.11. Pengguna Jasa Pelayanan Rumah Sakit Islam Pati

Untuk jasa pengguna pelayanan kesehatan di RSI
Pati dibedakan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan Cara Pembayaran Pasien
 - a. Pasien dengan jaminan (peserta BPJS Kesehatan Non PBI, Jasa Raharja, Simas, Jarum, LPI, Allianz, CAR, Pabrik Gula Trangkil, Adira).
 - b. Pasien Umum/ membayar sendiri.
 - c. Pasien BPJS Kesehatan PBI (dijamin Pemerintah).
2. Berdasarkan datangnya pasien
 - a. Pasien rujukan dari rumah sakit lain, Puskesmas, dokter praktek swasta, bidan praktek swasta.
 - b. Pasien datang sendiri.
3. Berdasarkan kegawatan kasus
 - a. Penderita dengan kasus gawat darurat.
 - b. Penderita dengan kasus biasa/bukan darurat

4.1.12. Fasilitas Rawat Inap Rumah Sakit Islam Pati

Berikut merupakan fasilitas rawat inap yang ada di Rumah Sakit Islam Pati :

1. Kelas VIP A
 - a. 1 ruang 1 bed pasien elektrik
 - b. Bed Side Cabinet
 - c. Sofa Keluarga, AC
 - d. Kamar mandi air panas & dingin
 - e. WC duduk

- f. O₂ Sentral
 - g. Suction Sentral
 - h. Nurse Call
 - i. TV 20"
2. Kelas VIP B (Ruang Bersalin)
- a. 1 ruang 1 bed pasien
 - b. Bed Side Cabinet
 - c. Sofa Keluarga, AC
 - d. Kamar mandi dalam
 - e. TV 20"
3. Kelas I
- a. 1 ruang 2 bed pasien elektrik
 - b. Bed Side Cabinet
 - c. Kursi Penunggu, AC, Tirai
 - d. Kamar mandi air panas & dingin
 - e. WC duduk
 - f. O₂ Sentral
 - g. Suction Sentral
 - h. Nurse Call
 - i. TV 20"
4. Kelas I (Ruang Bersalin)
- a. 1 ruang 2 bed pasien
 - b. Bed Side Cabinet
 - c. Kursi Penunggu, AC
 - d. Kamar mandi dalam

- e. Nurse Call
 - f. TV 20’’
5. Kelas II A
- a. 1 ruang 2 bed pasien
 - b. Bed Side Cabinet
 - c. Kursi Penunggu, Kipas Angin
 - d. Tirai
 - e. Kamar mandi dalam
 - f. Nurse Call
6. Kelas II B
- a. 1 ruang 4 bed pasien
 - b. Bed Side Cabinet
 - c. Kursi Penunggu, Kipas Angin
 - d. Tirai
 - e. Kamar mandi dalam
 - f. Nurse Call
7. Kelas II B (Ruang Bersalin)
- a. 1 ruang 2 bed pasien
 - b. Bed Side Cabinet
 - c. Kursi Penunggu, Kipas Angin
 - d. Kamar mandi dalam
 - e. Nurse Call
8. Kelas III
- a. 1 ruang 6-8 bed pasien
 - b. Bed Side Cabinet

- c. Kursi Penunggu, Kipas Angin
 - d. Kamar mandi
 - e. Nurse Call
9. Kelas ICU
- a. Bed pasien elektrik
 - b. Bed Side Cabinet
 - c. Ventilator
 - d. AC
 - e. Monitor Pasien
 - f. O₂ Sentral
 - g. Suction Sentral
 - h. Nurse Call

4.2. Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden

4.2.1. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti menemui langsung responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan pasien/keluarga pasien atau bisa juga pengunjung Rumah Sakit Islam Pati. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan menemui responden, hal ini bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Survey dengan kuesioner

dilakukan mulai tanggal 15 Maret sampai selesai di RSI Pati dengan mengambil 98 responden. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu *sampling* dalam pengambilan sampel dengan karakteristik tertentu yang dianggap mampu dan lebih paham mengenai permasalahan.

4.2.2. Karakteristik Responden

Penyajian data karakteristik responden bertujuan agar dapat dilihat dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik.

4.3. Deskriptif Data Penelitian dan Responden

4.3.1. Deskriptif Data Responden

Penyajian data deskriptif penelitian bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Berikut ini disajikan hasil analisis pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang telah disebar kepada responden.

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati, yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	49	50
Perempuan	49	50
Total	98	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 dapat diketahui tentang jenis kelamin pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin laki-laki sebesar 50% dan perempuan sebesar 50%.

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah sama antara laki-laki dan perempuan.

2. Umur Responden

Data mengenai umur responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu dari umur 20 tahun, 20-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49 tahun, dan > 50 tahun.

Adapun data mengenai umur pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Umur Responden

Umur	Jumlah	Persentase (%)
20	7	7.1
20-29	27	27.6
30-39	26	26.5
40-49	23	23.5
>50	15	15.3
Total	98	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 tersebut dapat diketahui tentang usia atau umur pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang diambil sebagai responden. Umur responden yang menjadi sampel penelitian ini kebanyakan berkisar 20-29 tahun, yaitu terdapat sebanyak 27 responden atau 27.6%, sedangkan yang memiliki umur 20 tahun terdapat 7 responden atau 7.1%, yang memiliki umur 30-39 tahun terdapat 26 responden atau 26.5%, yang memiliki umur 40-49 tahun terdapat 23 responden atau 23.5%, dan yang memiliki umur >50 tahun sebanyak 15 responden atau 15.3%. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati

yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah berusia 20-29 tahun.

3. Tingkat Pendidikan

Data mengenai pendidikan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu SD/MI, SMP/MTS, SMA/MA, S1 dan lainnya. Adapun data mengenai tingkat pendidikan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang di ambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase (%)
SD/MI	14	14.3
SMP/MTS	14	14.3
SMA/MA	39	39.8
S1	26	26.5
Lainnya	5	5.1
Total	98	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel 4.3 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang diambil sebagai responden, yaitu responden yang tamat SD/MI sebanyak 14 responden atau 14.3%, SMP/MTS sebanyak 14 responden atau 14.3%, SMA/MA sebanyak 39 atau 39.8%, S1 sebanyak 26

responden atau 26.5% dan lainnya 5 responden atau 5.1%.

4. Pekerjaan/profesi Responden

Data mengenai pekerjaan/profesi responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu: PNS, Pegawai Swasta, Wirausaha dan Lainnya. Adapun data mengenai pekerjaan/profesi pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan/Profesi Responden

Pekerjaan/Profesi	Responden	Persentase (%)
PNS	9	9.2
Pegawai Swasta	21	21.4
Wirausaha	20	20.4
Lainnya	48	49.0
Total	98	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel 4.4 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat pekerjaan/profesi pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang diambil sebagai responden, yaitu berprofesi sebagai PNS sebanyak 9 responden atau 9.2%, Pegawai Swasta sebanyak 21 responden atau 21.4%, Wirausaha 20 responden atau 20.4%, dan Lainnya sebanyak 48 responden atau 49.0%.

Jadi pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati mayoritas berprofesi sebagai Lainnya 49.0%.

5. Penghasilan

Data mengenai penghasilan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu: < 500.000, 500.000-1.000.000, 1.000.000-1.500.000, 1.500.000-2.000.000, > 2.000.000. Adapun data mengenai penghasilan pasien BPJS di Rumah Sakit IslamPati yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Penghasilan Responden

Penghasilan	Responden	Persentase (%)
< 500.000	18	18.4
500.000-1.000.000	14	14.3
1.000.000-1.500.000	10	10.2
1.500.000-2.000.000	31	31.6
> 2.000.000	25	25.5
Total	98	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel 4.5 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat penghasilan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang diambil sebagai responden, yaitu berpenghasilan sebesar < 500.000 sebanyak 18 responden atau 18.4%, 500.000-1.000.000 sebanyak 14 responden atau 14.3%, 1.000.000-1.500.000 sebanyak

10 responden atau 10.2%, 1.500.000-2.000.000 sebanyak 31 responden atau 31.6%, > 2.000.000 sebanyak 25 responden atau 25.5%.

6. Perawatan Kelas BPJS

Data mengenai perawatan kelas BPJS responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu kelas satu, kelas dua, kelas tiga. Adapun data mengenai tingkat perawatan kelas BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang di ambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Perawatan Kelas BPJS

Perawatan BPJS	Responden	Persentase (%)
Kelas 1	17	17.3
Kelas 2	48	49.0
Kelas 3	33	33.7
Total	98	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel 4.6 tersebut dapat dilihat bahwa perawatan kelas BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang diambil sebagai responden, yaitu kelas 1 sebanyak 17 responden atau 17.3%, kelas 2 sebanyak 48 responden atau 49.0%, dan kelas 3 sebanyak 33 responden atau 33.7%.

Jadi perawatan kelas BPJS pada Rumah Sakit Islam Pati mayoritas kelas 2 yakni 49.0%.

7. Tahun peserta BPJS

Data mengenai tahun peserta BPJS responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori yaitu < 1 tahun, 1-5 tahun, 5-10 tahun, > 10 tahun. Adapun data mengenai tahun peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang di ambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tahun peserta BPJS

Peserta BPJS	Responden	Persentase (%)
< 1 tahun	29	29.6
1-5 tahun	51	52.0
5-10 tahun	14	14.3
> 10 tahun	4	4.1
Total	98	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel 4.7 tersebut dapat dilihat bahwa tahun peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Pati yang diambil sebagai responden, yaitu < 1 tahun sebanyak 29 responden atau 29.6%, 1-5 tahun 51 responden atau 52.0%, 5-10 tahun sebanyak 14 responden atau 14.3%, dan > 10 tahun 4 responden atau 4.1%.

Jadi tahun peserta BPJS pada Rumah Sakit Islam Pati mayoritas 1-5 tahun yakni 52.0%.

4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Data diperoleh peneliti dengan menemui langsung responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden, hal ini bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini.

Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik sampel acak (*random sampling*) yaitu suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Penerapannya dengan memberikan pertanyaan kepada responden, yaitu 98 pasien BPJS yang dianggap sudah mewakili dan dapat memberikan informasi yang jelas tentang hal-hal yang dibutuhkan oleh penulis.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari faktor *pelayanan dan fasilitas kesehatan* sebagai variabel bebas (independen) dan *kepuasan pasien* sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel

tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Deskriptif Data Penelitian

Variabel	Indikator	Rekap Jumlah Pertanyaan Terjawab										
		No	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Pelayanan (X1)	Pelayanan Islami	Q1	30	30.61	50	51.02	15	15.31	3	3.06	0	0
	Pembagian Perawat	Q2	18	18.37	40	40.82	30	30.61	10	10.20	0	0
	Sajian Makanan Minuman	Q3	35	35.71	50	51.02	13	13.27	0	0	0	0
	Pelayanan Medis TIK	Q4	18	18.37	45	45.92	35	35.71	0	0	0	0
	Pemulasaran jenazah	Q5	30	30.61	42	42.86	23	23.47	3	3.06	0	0
Sub Jumlah (X1)			131	133.67	227	231.64	116	118.37	16	16.32	0	0
Fasilitas Kesehatan (X2)	Fasilitas Ibadah	Q6	33	33.7	55	56.1	10	10.2	0	0	0	0
	Farmasi	Q7	30	30.61	53	54.08	15	15.31	0	0	0	0
	Laboratorium	Q8	20	20.41	30	30.61	40	40.82	8	8.16	0	0
	Fasilitas Kamar	Q9	12	12.24	40	40.82	42	42.86	4	4.08	0	0
Sub Jumlah (X2)			95	96.96	178	181.61	107	109.19	12	12.24	0	0
Kepuasan Pasien (Y)	Aspek Pelayanan	Q10	23	23.47	55	56.12	20	20.41	0	0	0	0
	Lokasi	Q11	32	32.65	46	46.94	18	18.37	2	2.04	0	0
	Desain Visual	Q12	30	30.61	48	48.98	20	20.41	0	0	0	0
	Komunikasi	Q13	30	30.61	38	38.78	30	30.61	0	0	0	0
	Biaya	Q14	30	30.61	50	51.02	18	18.37	0	0	0	0
Sub Jumlah (Y)			145	147.95	237	241.84	106	108.17	2	2.04	0	0
Total jml (X1, X2, Y)			371	378.58	642	655.09	329	335.73	30	30.6	0	0

Sumber : Data yang sudah diolah, 2016

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang tanggapan responden Variabel Pelayanan Kesehatan yaitu :

Q1 : Pada indikator Pelayanan yang Islami, item pertanyaan semua dokter/perawat Rumah Sakit

Islam Pati sebelum menangani pasien membaca basmallah mengucapkan salam sebelum memasuki ruangan/kamar pasien terlebih dahulu sebanyak 98 responden menunjukkan dari 30,61% menyatakan sangat setuju, 51,02% responden menyatakan setuju, 15,31% responden menyatakan netral dan 3,06% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan satu dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 51,02%.

Q2 : Pada indikator Pembagian Perawat, item pertanyaan pasien ditangani oleh perawat yang sesuai dengan muhrimnya (pasien wanita oleh perawat wanita, begitu juga pria) sebanyak 98 responden menunjukkan dari 18,37 responden menyatakan sangat setuju, 40,82% responden menyatakan setuju, 30,61% responden menyatakan netral, 10,20% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan dua dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 40,82%.

Q3: Pada indikator Sajian Makanan dan Minuman, item pertanyaan pasien di Rumah Sakit Islam Pati memperoleh makanan dan minuman sesuai dengan gizi yang sedang dibutuhkan serta terjamin kehalalannya sebanyak 98 responden menunjukkan dari 35,71% responden menyatakan sangat setuju, 51,02% responden menyatakan setuju, 13,27% responden

menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan tiga dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 51,02%.

Q4 : Pada indikator Pelayanan Medis TIK, item pertanyaan semua dokter/perawat/karyawan Rumah Sakit Islam Pati sudah menggunakan alat medis Teknologi Informasi dan Komunikasi Misal: Telvon, Komputer, Internet, Bel Panggil di setiap ruangan dll sebanyak 98 responden menunjukkan dari 18,37% responden menyatakan sangat setuju, 45,92% responden menyatakan setuju, 35,71% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan empat dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 45,92%.

Q5 : Pada indikator Pemulasaran Jenazah, item pertanyaan pelayanan pemulasaran jenazah diberikan sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak keluarga serta sudah sesuai dengan ketentuan syari'at Islam sebanyak 98 responden menunjukkan dari 30,61% responden menyatakan sangat setuju, 42,86% responden menyatakan setuju, 23,47% responden menyatakan netral, 3,06% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan lima dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 42,86%.

Dari keseluruhan variabel pelayanan kesehatan dari lima pertanyaan sebanyak 98 responden

menunjukkan 133,67% menyatakan sangat setuju, 231,64 menyatakan setuju, 118,37% menyatakan netral, 16,32% menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata variabel pelayanan kesehatan dari lima pertanyaan dan 98 responden memilih setuju dengan jumlah nilai 231,64%.

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang tanggapan responden Variabel Fasilitas Kesehatan yaitu:

Q6 : Pada indikator Fasilitas Ibadah, item pertanyaan terdapat tempat ibadah dilengkapi dengan tempat wudhu yang terjamin kesuciannya serta disediakan peralat sholat dan Al-Qur'an sebanyak 98 responden menunjukkan dari 33,7% responden menyatakan sangat setuju, 56,1% responden menyatakan setuju, 10,2% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan enam dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 56,1%.

Q7 : Pada indikator Farmasi, item pertanyaan kecekatan dan keterampilan petugas dalam melayani, pemberian obat, ganti infuse dll sebanyak 98 responden menunjukkan dari 30,61% responden menyatakan sangat setuju, 54,08% responden menyatakan setuju, 15,31% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata

untuk pertanyaan tujuh dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 54,08%.

Q8 : Pada indikator Laboratorium item pertanyaan Rumah Sakit Islam Pati menyediakan tempat laboratorium yang memadai serta memberikan pelayanan dan perhatian kepada setiap pasien sebanyak 98 responden menunjukkan dari 20,41% responden menyatakan sangat setuju, 30,61% responden menyatakan setuju, 40,82% responden menyatakan netral, 8,16 responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan delapan dari 98 responden memilih netral dengan nilai 40,82%.

Q9 : Pada indikator Fasilitas Kamar item pertanyaan tempat tidur yang nyaman, disediakannya bantal, selimut yang terjaga kebersihannya serta terdapat telpon/bel panggil di setiap masing-masing kamar sebanyak 98 responden menunjukkan dari 12,24% responden menyatakan sangat setuju, 40,82% responden menyatakan setuju, 42,86% responden menyatakan netral, 4,08% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan sembilan dari 98 responden memilih netral dengan nilai 42,86%.

Dari keseluruhan variabel fasilitas kesehatan dari empat pertanyaan sebanyak 98 responden menunjukkan 96,96% menyatakan sangat setuju,

181,61% menyatakan setuju, 109,19% menyatakan netral, 12,24% menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata variabel pelayanan kesehatan dari lima pertanyaan dan 98 responden memilih setuju dengan jumlah nilai 181,61%.

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang tanggapan responden Variabel Kepuasan Pasien yaitu :

Q10 : Pada indikator Aspek Pelayanan item pertanyaan RSI Pati menyediakan jasa/pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan saya (sesuai prinsip syari'ah) sebanyak 98 responden menunjukkan dari 23,47% responden menyatakan sangat setuju, 56,12% responden menyatakan setuju, 20,41% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan sepuluh dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 56,12%.

Q11 : Pada indikator Lokasi item pertanyaan saya memilih pelayanan kesehatan (berobat) di RSI Pati karena lokasi yang mudah dijangkau dan mudahnya transportasi sebanyak 98 responden menunjukkan dari 32,65% responden menyatakan sangat setuju, 46,94% responden menyatakan setuju, 18,37% responden menyatakan netral, 2,04% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan sebelas dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 46,94%.

Q12 : Pada indikator Desain Visual item pertanyaan Saya memilih RSI Pati karena tampilan dekorasinya yang menarik serta mengandung unsur-unsur Islami sebanyak 98 responden menunjukkan dari 30,61% responden menyatakan sangat setuju, 48,98% responden menyatakan setuju, 20,41% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan duabelas dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 48,98%.

Q13 : Pada indikator Komunikasi item pertanyaan Dokter/perawat/karyawan di RSI Pati melakukan komunikasi yang ramah dan sopan terhadap pasien sebanyak 98 responden menunjukkan dari 30,61% responden menyatakan sangat setuju, 38,78% responden menyatakan setuju, 30,61% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan tigabelas dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 38,78%.

Q14 : Pada indikator Biaya item pertanyaan tingkat pendapatan saya mempengaruhi pengambilan keputusan saya dalam memilih RSI Pati sebanyak 98 responden menunjukkan dari 30,61% responden menyatakan sangat setuju, 51,02% responden menyatakan setuju, 18,37% responden menyatakan

netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan empatbelas dari 98 responden memilih setuju dengan nilai 51,02%.

Dari keseluruhan variabel kepuasan pasien dari lima pertanyaan sebanyak 98 responden menunjukkan 147,95% menyatakan sangat setuju, 241,84% menyatakan setuju, 108,17% menyatakan netral, 2,04% menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata variabel kepuasan pasien dari lima pertanyaan dan 98 responden memilih setuju dengan jumlah nilai 241,84%.

Dapat diambil kesimpulan dari deskriptif data responden variabel pelayanan, fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien sebanyak empatbelas pertanyaan dan 98 responden menunjukkan dari 378,58% menyatakan sangat setuju, 655,09% menyatakan setuju, 335,73% menyatakan netral, 30,6% menyatakan tidak setuju. Jadi semua rata-rata variabel pelayanan, fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien memilih setuju dengan nilai 655.09%.

4.4. Analisis Data

4.4.1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrument pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang

diharapkan peneliti. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner.

Metode yang digunakan dalam pengujian validitas adalah dengan uji signifikansi yang membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom*(df) = n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah variabel independen dan 1 adalah konstanta. Apabila untuk tiap butir dapat dilihat pada kolom Corrected Item Total Correlation lebih besar dari dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Dalam penelitian ini, diketahui jumlah n adalah 98 sampel dan k adalah 2 (pelayanan dan fasilitas kesehatan) sehingga besarnya df adalah $98-2-1 = 95$ dengan alpha 0.05 ($\alpha = 5\%$), didapat $r_{tabel} 0$, apabila r_{hitung} lebih besar ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan sebaliknya apabila ($r_{hitung} < r_{tabel}$) maka, pertanyaan tersebut tidak valid.

Dari hasil pengujian validitas kuesioner yang terdapat dalam angket akan dapat diketahui sejauh mana data yang terkumpul sesuai dengan variabel-variabel penelitian atau tidak sebagaimana dideskripsikan dalam tabel dibawah ini

:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected item total correlation (r_{hitung})	r_{tabel}	Keterangan
Pelayanan Kesehatan (X1)	Q1	0,769	0,165	Valid
	Q2	0,752	0,165	Valid
	Q3	0,624	0,165	Valid
	Q4	0,727	0,165	Valid
	Q5	0,546	0,165	Valid
Fasilitas Kesehatan (X2)	Q6	0,906	0,165	Valid
	Q7	0,334	0,165	Valid
	Q8	0,294	0,165	Valid
	Q9	0,763	0,165	Valid
Kepuasan PasienBPJS (Y)	Q10	0,708	0,165	Valid
	Q11	0,814	0,165	Valid
	Q12	0,542	0,165	Valid
	Q13	0,632	0,165	Valid
	Q14	0,591	0,165	Valid

Sumber : Data yang sudah diolah, 2016

Tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai pada kolom corrected item-total correlation untuk masing-masing item memiliki r_{hitung} lebih besar dan positif dibanding r_{tabel} untuk $(df) = 98-2-1 = 95$ dan alpha 0,05 dengan uji dua sisi didapat r_{tabel} sebesar 0,165, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari dua variable independen dan dependen adalah valid.

4.4.2. Uji Reliabilitas

Untuk membuktikan kualitas pelayanan dari angket, perlu dilakukan uji angket yaitu dengan uji reliabilitas. Suatu item pertanyaan dalam angket bisa diterima

(reliable) untuk dilanjutkan dalam pengolahan statistik jika memiliki Croanbach 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 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coefficient	Croanbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
X1	5	0,716	$>0,60$	Reliabel
X2	4	0,799	$>0,60$	Reliabel
Y	5	0,637	$>0,60$	Reliabel

Sumber : Data yang sudah diolah, 2016

Dari tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki CronbachAlpha lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X dan Y adalah reliabel. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan ke jenjang selanjutnya.

4.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda, dimana pengolahan data menggunakan program komputer SPSS versi 16.00 berdasarkan data-data yang diperoleh dari 98 responden. Hasil analisis yang dilakukan diperoleh

koefisien regresi nilai t_{hitung} dan tingkat signifikansi sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Berganda Coefficients
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.333	.493		6.762	.000
Pelayanan Kesehatan (X1)	1.326	.213	1.259	6.231	.000
Fasilitas Kesehatan (X2)	1.207	.189	1.289	6.379	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien BPJS (Y)

Sumber data : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil analisis regresi linier berganda diperoleh koefisien untuk variabel pelayanan kesehatan (pelayanan yang islami, pembagian perawat, sajian makanan dan minuman, busana karyawan, dan pemulasaran jenazah) sebesar 1,326 dan dengan *intersep* sebesar 3,333.

Diketahui hasil analisis regresi linier berganda diperoleh koefisien untuk variabel fasilitas kesehatan (fasilitas ibadah, farmasi, laboratorium, dan fasilitas kamar) sebesar 1,207 dan dengan *intersep* sebesar

3,333. Sehingga model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,333 + 1,326 X_1 + 1,207 X_2 + e$$

Keterangan : Y = Kepuasan Pasien BPJS

a = Konstanta

X_1 = Pelayanan Kesehatan

X_2 = Fasilitas Kesehatan

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0 diperoleh hasil uji empiris pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS menunjukkan nilai t hitung 6,231 dan p value (sig) sebesar 0,000 di bawah *alpha* 10%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

Pada fasilitas kesehatan BPJS menunjukkan nilai t_{hitung} 6,379 dan p value (sig) sebesar 0,000 di bawah *alpha* 10%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Hasil penelitian ini mengandung arti tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan variabel pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Tabel 4.11 di atas juga menunjukkan bahwa koefisien regresi pelayanan dan fasilitas kesehatan bertanda positif yaitu (1,326 dan 1,207) yang berarti

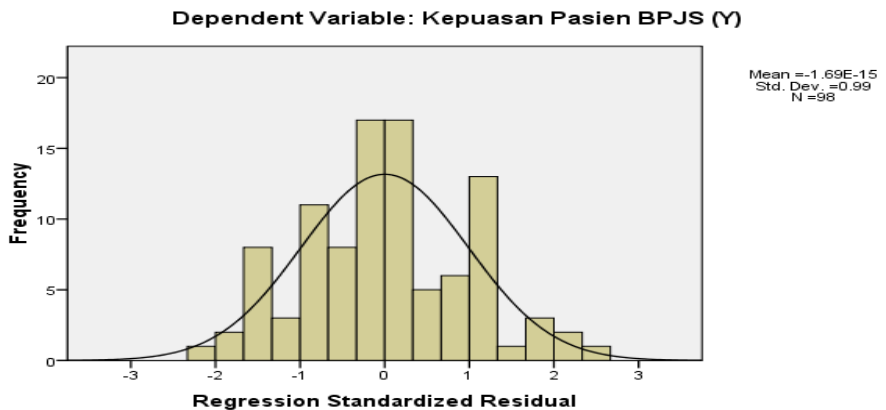
pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

4.5. Uji Asumsi Klasik

4.5.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk mengujinya digunakan *normal probability plot*. Dari *normal probability plot* terlihat bahwa titik-titik data membentuk pola linier sehingga konsisten dengan distribusi normal.

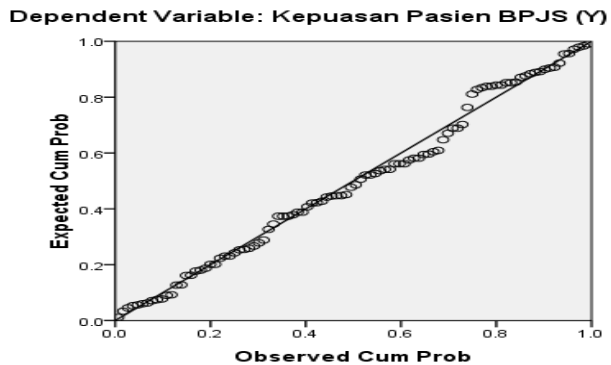
Gambar 4.2
Grafik Histogram
Histogram



Sumber data : Output SPSS, 2016

Gambar 4.3 Grafik Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber data : Output SPSS, 2016

Grafik 4.2 diatas terlihat bahwa dari grafik histogram berbentuk simetris tidak menceng ke kiri dan ke kanan dan penyebaran data berada di sekitar garis diagonal, mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.5.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk dapat menentukan apakah terdapat multikorelasi dalam model regresi pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleransi serta menganalisis matrik

korelasi variabel-variabel bebas. Adapun nilai tolerance dan VIF dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12
Nilai Tolerance dan VIF
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.333	.493		6.762	.000		
Pelayanan Kesehatan (X1)	1.326	.213	1.259	6.231	.000	.179	5.587
Fasilitas Kesehatan (X2)	1.207	.189	1.289	6.379	.000	.179	5.587

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien BPJS (Y)

Sumber Data: Output SPSS, 2016

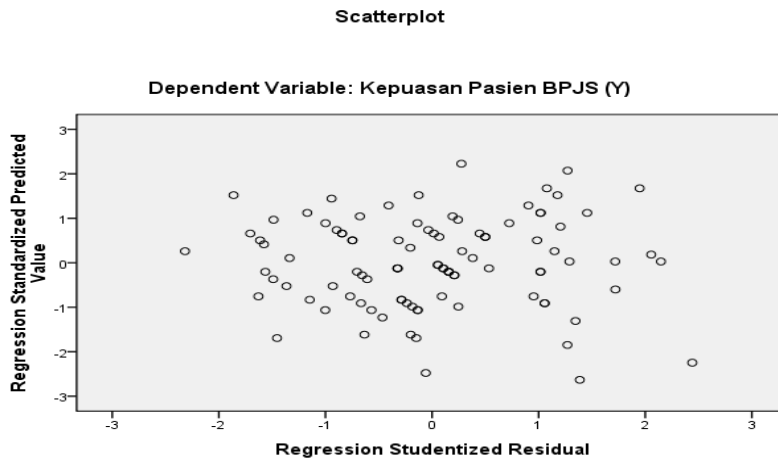
Berdasarkan tabel 4.12 diatas, terlihat bahwa nilai VIF lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi antara variabel bebas yang lebih dari 90% dan tidak terjadi multikolinieritas.

4.5.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji kemungkinan adanya gejala heteroskedastisitas dengan dilakukan menggunakan diagram *scatterplot*, dimana sumbu X adalah residual dan Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta

titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Gambar 4.4
Grafik Scatterplot



Sumber Data : Output SPSS, 2016

Dari grafik 4.4 dapat dilihat *scatterplot* antara *standardized residual* *ZREZID dan *standardized predictedvalue* *ZPRED tidak membentuk pola yang jelas, sehingga dapat dianggap *residual* mempunyai *variance* konstan, artinya tidak terjadi heterokedatisitas.

4.6. Uji Hipotesis

4.6.1. Uji Parsial t

Uji t disini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Dalam pengujian hipotesis ini peneliti menggunakan alat bantu olah data statistik SPSS versi 16.00 dengan ketentuan bahwa jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesa dapat diterima, dan sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesa tidak dapat diterima.

Diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df = 98 - 1 - 1$ dengan signifikansi 5% adalah 1,6606. Sedangkan perhitungannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.333	.493		6.762	.000		
Pelayanan Kesehatan (X1)	1.326	.213	1.259	6.231	.000	.179	5.587
Fasilitas Kesehatan (X2)	1.207	.189	1.289	6.379	.000	.179	5.587

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien BPJS (Y)

Sumber Data: Output SPSS, 2016

Dari tabel 4.13 bahwa hasil uji t sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} pada variabel pelayanan (X1) adalah 6,231 dengan tingkat signifikansi 0,000 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,6606. Maka $t_{hitung} > t_{tabel} = 6,231 > 0,000$. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Yaitu variabel pelayanan pada Rumah Sakit Islam Pati mampu mempengaruhi kepuasan pasien BPJS dan berpengaruh secara signifikan karena lebih dari 0,1 atau 10%.
2. Nilai t_{hitung} pada variabel fasilitas kesehatan (X2) adalah 6,379 dengan tingkat signifikansi 0,000 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,6606. Maka $t_{hitung} > t_{tabel} = 6,379 > 1,6606$. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_2 diterima. Yaitu variabel fasilitas kesehatan pada Rumah Sakit Islam Pati mampu mempengaruhi kepuasan pasien BPJS dan berpengaruh secara signifikan karena lebih dari 0,1 atau 10%.

4.6.2. Uji F

Sebelum membahas secara parsial pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, terlebih dahulu dilakukan pengujian secara simultan. Uji simultan bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “Terdapat pengaruh antara variabel pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS”.

Tabel 4.14
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6.392	2	3.196	20.916	.000 ^a
Residual	14.517	95	.153		
Total	20.910	97			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan (X2), Pelayanan Kesehatan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien BPJS (Y)

Sumber Data : Output SPSS, 2016

Uji F ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 20.916 dengan tingkat probabilitas 0.000 yang jauh dibawah alpha 10%. Hal itu berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan “Tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS, tidak diterima. Kondisi ini berarti menerima hipotesis alternatif yang berbunyi “Terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara variabel pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS”.

4.6.3. Uji R²

Uji determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.553 ^a	.306	.291	.39091

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan (X2), Pelayanan Kesehatan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien BPJS (Y)

Sumber Data : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.15 bahwa output SPSS model summary besarnya R Square adalah 0,306. Hal ini berarti 30,6% variabel manfaatnya di pasien BPJS (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen di atas yaitu pelayanan (X1), dan fasilitas kesehatan (X2). Sedangkan sisanya 69,4% (100% - 30,6% = 69,4%) kepuasan pasien BPJS tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.7. Pembahasan

Pembahasan disini menguraikan fakta-fakta lapangan yang sudah diuraikan di atas kaitannya mengenai pengaruh masing-masing variabel independen (pelayanan dan fasilitas

kesehatan) dan variabel dependen (kepuasan pasien BPJS) dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.7.1. Pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati

Melihat penilaian deskriptif kuantitatif pelayanan kesehatan sebagai variabel independen dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bahwa berdasarkan dari hasil koefisiensi regresi yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi untuk variabel pelayanan kesehatan sebesar 1,326 menunjukkan apabila variabel pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati ditingkatkan satu point maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pasien BPJS sebesar 1,326. Sebaliknya jika skor variabel pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati menurun satu point maka akan diikuti menurunnya kepuasan pasien BPJS sebesar 1,326.

Hasil yang ditunjukan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa pelayanan memiliki nilai profitabilitas yang signifikan sebesar 1,6606 yang lebih kecil dari nilai pelayanan sebesar 6,231 ($1,6606 < 6,231$), maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Variabel pelayanan dalam uji regresi mengalami pengaruh yang positif tapi dengan uji statistik t terdapat pengaruh signifikan, artinya dalam variabel pelayanan pada Rumah Sakit Islam Pati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS.

4.7.2. Pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati

Dari hasil koefisien regresi sebesar 1,207 menunjukkan apabila variabel fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati ditingkatkan satu point maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pasien BPJS sebesar 1,207. Sebaliknya jika skor variabel fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati menurun satu point maka akan diikuti menurunnya kepuasan pasien BPJS sebesar 1,207.

Hasil yang ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa fasilitas kesehatan memiliki nilai profitabilitas yang signifikan sebesar 1,6606 yang lebih kecil dari nilai fasilitas kesehatan sebesar 6,379 ($1,6606 < 6,379$), maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya fasilitas kesehatan pada Rumah Sakit Islam Pati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS.

4.7.3. Pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati

Dalam perhitungan mencari besarnya pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan pada Rumah Sakit Islam Pati terhadap kepuasan pasien BPJS, menunjukkan adanya pengaruh signifikan terbukti analisis varian yang memperoleh F_{hitung} sebesar 20,916 dengan tingkat signifikan 0,000 karena nilai profitabilitas lebih besar dari 0,05. Pada hasil koefisien regresi X1 dan X2 hasilnya signifikan, yang artinya ada pengaruh yang signifikan positif antara pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati.

Bentuk pengaruh tersebut diperoleh dari persamaan uji statistik dan koefisien variabel dimana pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien BPJS sebesar 1,326 dan pada variabel fasilitas kesehatan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien BPJS sebesar 1,207.

Dalam upaya mengidentifikasi seberapa jauh pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan pada Rumah Sakit Islam Pati terhadap kepuasan pasien BPJS variabel dependennya, perlu melihat dari koefisien determinasi. Sebagaimana sudah diuraikan sebelumnya, bahwa nilai (R^2) adalah sebesar 0,306 hal ini berarti 30,6% variabel

kepuasan pasien BPJS (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen pelayanan kesehatan. Sedangkan sisanya 69,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain diluar penelitian ini misalnya : faktor biaya, professional dokter dalam memeriksa, faktor obat, dan lain-lain.

Melihat bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati, maka seyogyanya pihak Rumah Sakit Islam Pati perlu adanya suatu perhatian tersendiri terhadap pelayanan dan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan tuntunan ajaran Islam, harapan dari pengunjung Rumah Sakit atau pasien yang berobat di Rumah Sakit Islam Pati, serta menambah atau memperbaiki fasilitas-fasilitas yang kiranya perlu ditambah atau perlu diperbaiki demi kenyamanan dan harapan yang diinginkan oleh pasien atau pengunjung yang ada di Rumah Sakit Islam Pati dengan tetap mengedepankan nilai-nilai kemaslahatan bersama menegakkan syari'at Islam dengan Al-Qur'an dan Hadist sebagai pedoman dalam menjalankan segala perkara yang ada di dunia. Meskipun pengaruhnya tidak begitu besar, jika variabel independennya ditingkatkan maka akan meningkatkan

juga variabel dependennya yaitu kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati.

Dan kaitannya dengan variabel pelayanan kesehatan yang masih banyak di tanggap dengan sikap yang netral hal ini dikarenakan masih kurangnya bentuk keperdulian antara dokter/perawat/karyawan terhadap keluhan/keinginan dari apa yang di inginkan oleh pasien. Misalnya, telatnya dokter dalam memeriksa pasien hal tersebut yang masih dirasa kurang oleh pasien sehingga perlu adanya peningkatan yang harus diperbaiki. Contoh lain adalah masih terdapat pasien yang ditangani oleh perawat yang beda jenis kelaminnya karena diakibatkan kurangnya dokter/perawat yang tersedia di Rumah Sakit Islam Pati karena diakibatkan kurangnya Sumber Daya Manusia yang tersedia.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa Rumah Sakit Islam Pati merupakan Rumah Sakit yang menjalankan kegiatan pelayanan kesehatannya termasuk kegiatan operasionalnya dengan berpedoman pada ketentuan syari'at yang sudah ditentukan dalam ajaran Islam berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist.

Berkaitan dengan fasilitas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Islam Pati yang menunjukkan bahwa nilai signifikan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan, hal ini bisa dilihat bahwa fasilitas kesehatan

mempunyai nilai lebih unggul dibandingkan dengan pelayanan, tetapi tidak jauh juga dengan pelayanan bahwa fasilitas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Islam Pati juga harus di tingkatkan agar menjadi lebih baik, jaminan kenyamanan ruangan dengan kebersihan dan kesucian, tersedianya Al-Qur'an disetiap ruangan, tersedianya bel panggil untuk dokter serta terdapat dekorasi-dekorasi yang bernuansa keislaman.

Karena dalam mencari kemaslahatan manusia secara bersama-sama dianjurkan mengambil jalan yang terbaik terlebih dahulu, yaitu dengan jalan yang dianjurkan dalam agama Islam agar tidak merasa dirugikan dan tetap terjaga keselamatan baik jiwa dan raga.