

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

Rumah sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi sebelumnya bernama Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Provinsi Jambi, bertepatan dengan hari Kesehatan Nasional pada tahun 1999, rumah sakit ini diberi nama salah seorang Pahlawan Jambi yaitu Raden Mattaher. RSUD Raden Mattaher Jambi adalah rumah sakit non pendidikan kelas B yang berkapasitas tempat tidur sebanyak 311. Pada bulan november 2009 statusnya berubah menjadi tipe B pendidikan. Diberlakukannya Peraturan Daerah (PERDA) No.10 Tahun 2001 tentang RS Unit Swadana maka sejak Januari 2002 RSUD Raden Mattaher Jambi berlaku sebagai RS Unit Swadana.

Berdasarkan Perda Nomor 13 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah sakit Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi, sebagai pengganti Perda No.13 Tahun 1994. Kedudukan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi merupakan Lembaga Taknis Daerah sebagai unsur penunjang Pemerintah Daerah, dipimpin oleh seorang Direktur dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Sejak mulai 1 Januari 2011, RSUD Raden Mattaher telah

diberlakukan pengelolaan keuangan secara Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

## **B. Hasil Penyebaran Kuesioner**

Peneliti menyebar kuesioner sebanyak 115 kuesioner kepada semua pasien pengguna layanan BPJS di RSUD Raden Mattaher Jambi. Kuesioner yang kembali sebanyak 115 kuesioner. Peneliti melakukan pengecekan dan kelengkapan jawaban kuesioner selanjutnya dilakukan analisis uji *outlier* diketahui 7 kuesioner tidak terpenuhi nilai skor hasil analisis *outlier* lebih besar dari 0,3 sehingga 7 kuesioner tersebut tidak digunakan untuk analisis data penelitian akhir. Jadi data penelitian yang digunakan sebanyak 108 kuesioner.

## **C. Deskripsi Responden**

Gambaran kondisi responden memberikan penjelasan tentang deskripsi responden berkenaan dengan analisis variabel penelitian. Deskripsi responden diperoleh gambaran seperti disajikan pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1. Deskripsi Karakteristik Responden**

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	53	49,1
	b. Perempuan	55	50,9
2.	Usia		
	a. < 30 Tahun	38	35,2
	b. 31 – 40 Tahun	16	14,8
	c. 41 – 50 Tahun	23	21,3
	d. > 50 Tahun	31	28,7
	Total	108	100,0

Sumber : Lampiran 1 Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 108 responden penelitian, mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 55 (50,9%) orang dan dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 53 (49,1%). Responden dengan usia < 30 tahun sebanyak 38 (35,2%) orang dan 16 orang (14,8%) berusia 31 – 40 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia < 30 tahun.

#### **D. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Statistik deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian. Masing-masing variabel dihitung mean atau rata-ratanya untuk memudahkan dalam interpretasi tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian. Setiap variabel penelitian dinilai berdasarkan tingkatan 3 kategori. Kualitas

pelayanan dinilai berdasarkan kategori baik, cukup dan kurang. Kinerja medis dinilai berdasarkan kategori tinggi, sedang, dan rendah. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan kategori tinggi, sedang dan rendah.

## 1. Kualitas Pelayanan

Distribusi frekuensi untuk variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.2. Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan**

No	Kategori	Interval	Jumlah (f)	Persentase (%)
1	Baik	81,00 – 108,00	81	75,0
2	Cukup	54,00 – 81,00	27	25,0
3	Kurang	27,00 – 54,00	0	0
Jumlah			108	100

Sumber : Lampiran 1 Deskriptif Variabel Penelitian

Dari 108 responden, kualitas pelayanan sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 81 responden (75,0%) dan kategori cukup sebanyak 27 responden (25,0%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah baik.

## 2. Kinerja Medis (M)

Distribusi frekuensi untuk variabel kinerja medis dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

**Tabel 4.3. Hasil Distribusi Frekuensi Kinerja Medis**

No	Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
1	Tinggi	63,00 – 84,00	4	3,7
2	Sedang	42,00 – 63,00	66	61,1
3	Rendah	21,00 – 42,00	38	35,2
Jumlah			108	100

Sumber : Lampiran 1 Deskriptif Variabel Penelitian

Dari 108 responden, kinerja medis sebagian besar pada kategori sedang sebanyak 66 responden (61,1%), kategori tinggi sebanyak 38 responden (35,2%), dan pada kategori tinggi sebanyak 4 responden (3,7%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja medis adalah sedang.

### 3. Kepuasan Pasien (Y)

Distribusi frekuensi untuk variabel kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini:

**Tabel 4.4. Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

No	Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
1	Tinggi	60,00 – 80,00	15	13,9
2	Sedang	40,00 – 60,00	76	70,4
3	Rendah	20,00 – 40,00	17	15,7
Jumlah			108	100

Sumber : Lampiran 1 Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan tabel 4.4, dari 108 responden kepuasan pasien sebagian besar pada kategori sedang sebanyak 76 responden

(70,4%), kategori rendah sebanyak 17 responden (15,7%), dan pada kategori tinggi sebanyak 15 responden (13,9%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah sedang.

Ringkasan nilai deskripsi variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Penelitian**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev	Keterangan
Kualitas Pelayanan	64,0	108,0	90,17	11,68	Baik
Kinerja Medis	51,0	84,0	68,49	9,60	Sedang
Kepuasan Pasien	48,0	80,0	66,70	9,95	Sedang

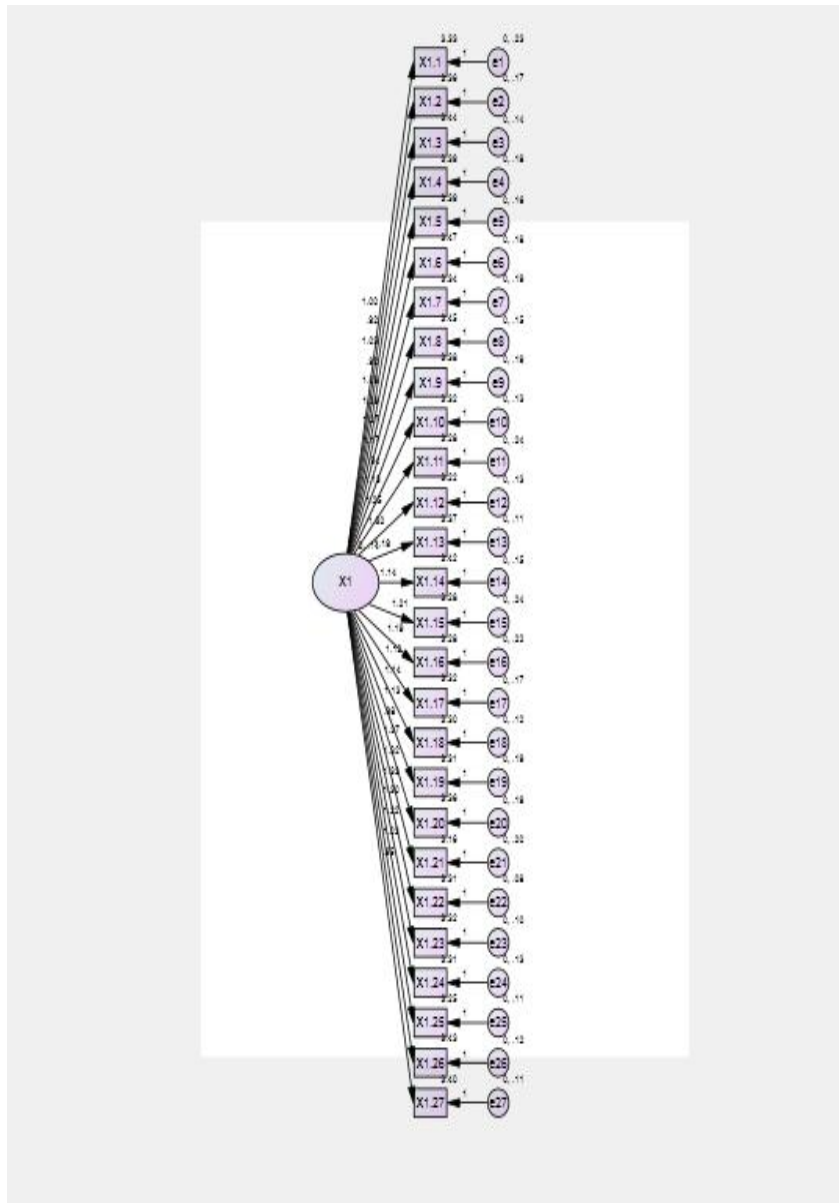
Sumber : Lampiran 1 Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 64,00, maximum 108,00, rata-rata sebesar 90,17 dan standar deviasi 11,68. Variabel kinerja medis nilai minimum sebesar 51,00, maximum 84,00, rata-rata sebesar 68,49 dan standar deviasi 9,60, dan variabel kepuasan pasien diperoleh nilai minimum sebesar 48,00, maximum 80,00, rata-rata sebesar 66,70 dan standar deviasi 9,95. Tabel 4.5 menunjukkan respon responden terhadap seluruh variabel dilihat dari nilai rata-rata total skor setiap variabel, dimana kualitas pelayanan direspon positif oleh responden dilihat dari nilai rata-rata per variabel yang cenderung baik atau tinggi.

## **E. Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

Setelah dilakukan pengujian *outlier* maka langkah selanjutnya dalam analisis SEM adalah uji instrument atau uji validitas dan reliabilitas. Instrument penelitian sangat mempengaruhi kualitas data yang ada. Data penelitian dapat diterima dan dipercayai jika instrument penelitian valid dan reliabel. Instrument penelitian dikatakan valid adalah instrument yang memang digunakan pada saat mengukur gejala variabel penelitian. Instrument yang reliabel adalah instrument yang menunjukkan bahwa instrument atau alat pengukuran tersebut mampu mengukur secara cermat derajat kesalahan (presisi) sekecil mungkin. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian disajikan pada tabel berikut ini.

## 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)



Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan



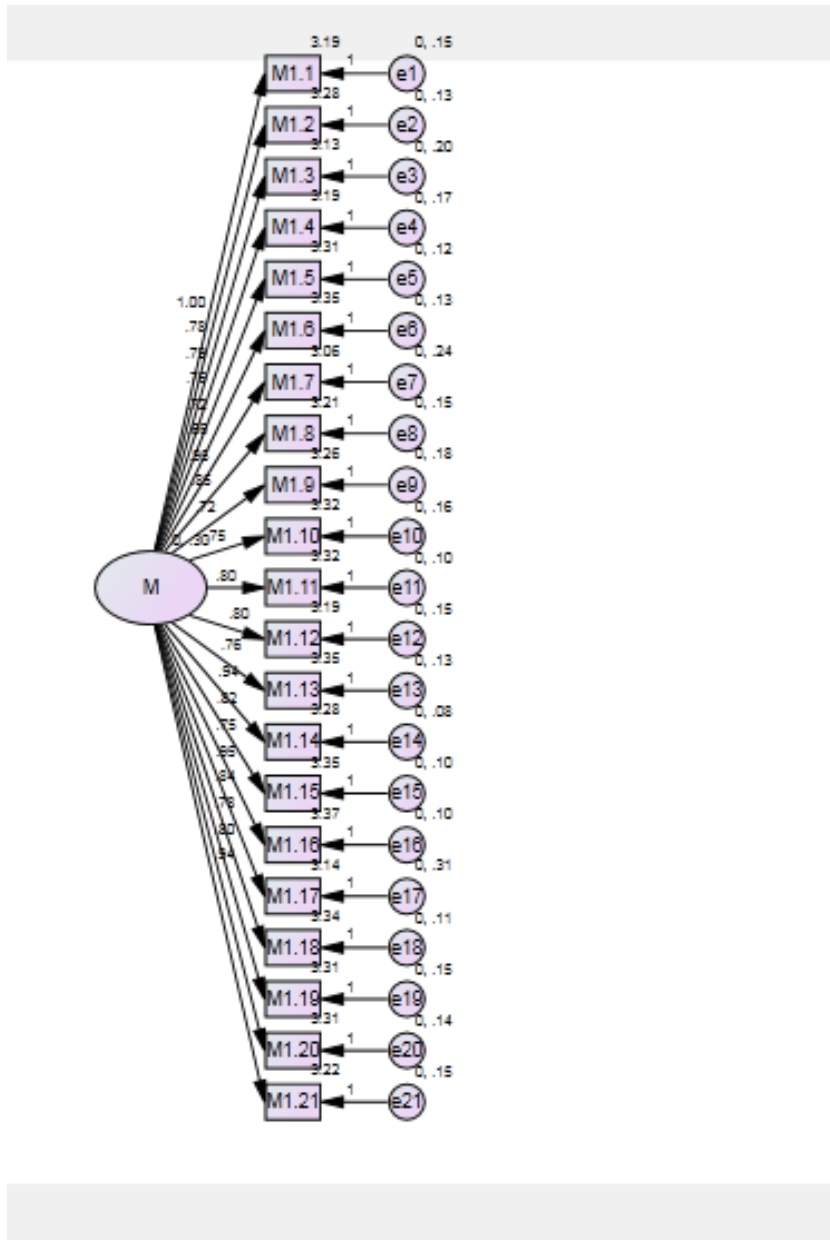
**Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

<i>Item</i>	<i>Faktor Loading</i>	<i>Keterangan</i>
X1.1 <i>Item 1</i>	0.613	Valid
X1.2 <i>Item 2</i>	0.641	Valid
X1.3 <i>Item 3</i>	0.718	Valid
X1.4 <i>Item 4</i>	0.632	Valid
X1.5 <i>Item 5</i>	0.710	Valid
X1.6 <i>Item 6</i>	0.694	Valid
X1.7 <i>Item 7</i>	0.738	Valid
X1.8 <i>Item 8</i>	0.751	Valid
X1.9 <i>Item 9</i>	0.630	Valid
X1.10 <i>Item 10</i>	0.755	Valid
X1.11 <i>Item 11</i>	0.686	Valid
X1.12 <i>Item 12</i>	0.804	Valid
X1.13 <i>Item 13</i>	0.801	Valid
X1.14 <i>Item 14</i>	0.734	Valid
X1.15 <i>Item 15</i>	0.681	Valid
X1.16 <i>Item 16</i>	0.685	Valid
X1.17 <i>Item 17</i>	0.709	Valid
X1.18 <i>Item 18</i>	0.777	Valid
X1.19 <i>Item 19</i>	0.701	Valid
X1.20 <i>Item 20</i>	0.645	Valid
X1.21 <i>Item 21</i>	0.726	Valid
X1.22 <i>Item 22</i>	0.861	Valid
X1.23 <i>Item 23</i>	0.843	Valid
X1.24 <i>Item 24</i>	0.806	Valid
X1.25 <i>Item 25</i>	0.805	Valid
X1.26 <i>Item 26</i>	0.748	Valid
X1.27 <i>Item 27</i>	0.725	Valid

Sumber : Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa *item* pertanyaan valid semua karena mempunyai nilai *faktor loading* > 0,5, sehingga *item* pertanyaan diatas tidak ada yang di drop dari kuesioner penelitian.

## 2. Uji Validitas Variabel Kinerja Medis (M)



**Gambar 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Medis**

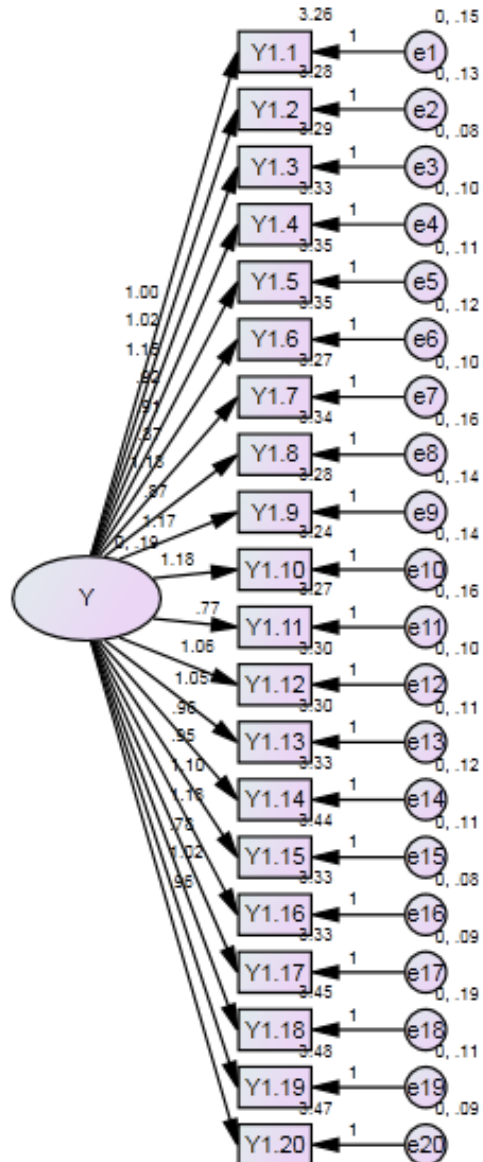
**Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Medis**

<i>Item</i>	<i>Faktor Loading</i>	<i>Keterangan</i>
M1.1 <i>Item 1</i>	0.814	Valid
M1.2 <i>Item 2</i>	0.763	Valid
M1.3 <i>Item 3</i>	0.695	Valid
M1.4 <i>Item 4</i>	0.717	Valid
M1.5 <i>Item 5</i>	0.758	Valid
M1.6 <i>Item 6</i>	0.701	Valid
M1.7 <i>Item 7</i>	0.729	Valid
M1.8 <i>Item 8</i>	0.765	Valid
M1.9 <i>Item 9</i>	0.677	Valid
M1.10 <i>Item 10</i>	0.713	Valid
M1.11 <i>Item 11</i>	0.805	Valid
M1.12 <i>Item 12</i>	0.748	Valid
M1.13 <i>Item 13</i>	0.755	Valid
M1.14 <i>Item 14</i>	0.873	Valid
M1.15 <i>Item 15</i>	0.815	Valid
M1.16 <i>Item 16</i>	0.789	Valid
M1.17 <i>Item 17</i>	0.678	Valid
M1.18 <i>Item 18</i>	0.814	Valid
M1.19 <i>Item 19</i>	0.744	Valid
M1.20 <i>Item 20</i>	0.766	Valid
M1.21 <i>Item 21</i>	0.799	Valid

Sumber : Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas variabel kinerja medis dapat disimpulkan bahwa *item* pertanyaan valid semua karena mempunyai nilai *faktor loading* > 0,5 sehingga *item* pertanyaan diatas tidak ada yang di drop dari kuesioner penelitian.

### 3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)



Gambar 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Medis

**Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja**

<i>Item</i>	<i>Faktor Loading</i>	<i>Keterangan</i>
Y1.1 <i>Item 1</i>	0.748	Valid
Y1.2 <i>Item 2</i>	0.771	Valid
Y1.3 <i>Item 3</i>	0.871	Valid
Y1.4 <i>Item 4</i>	0.785	Valid
Y1.5 <i>Item 5</i>	0.774	Valid
Y1.6 <i>Item 6</i>	0.740	Valid
Y1.7 <i>Item 7</i>	0.853	Valid
Y1.8 <i>Item 8</i>	0.691	Valid
Y1.9 <i>Item 9</i>	0.806	Valid
Y1.10 <i>Item 10</i>	0.810	Valid
Y1.11 <i>Item 11</i>	0.643	Valid
Y1.12 <i>Item 12</i>	0.820	Valid
Y1.13 <i>Item 13</i>	0.808	Valid
Y1.14 <i>Item 14</i>	0.773	Valid
Y1.15 <i>Item 15</i>	0.777	Valid
Y1.16 <i>Item 16</i>	0.858	Valid
Y1.17 <i>Item 17</i>	0.865	Valid
Y1.18 <i>Item 18</i>	0.617	Valid
Y1.19 <i>Item 19</i>	0.807	Valid
Y1.20 <i>Item 20</i>	0.812	Valid

Sumber : Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas variabel kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa *item* pertanyaan valid semua karena mempunyai nilai faktor loading  $> 0,5$ , sehingga *item* pertanyaan diatas tidak ada yang di drop dari kuesioner penelitian.

#### 4. Uji Reliabilitas

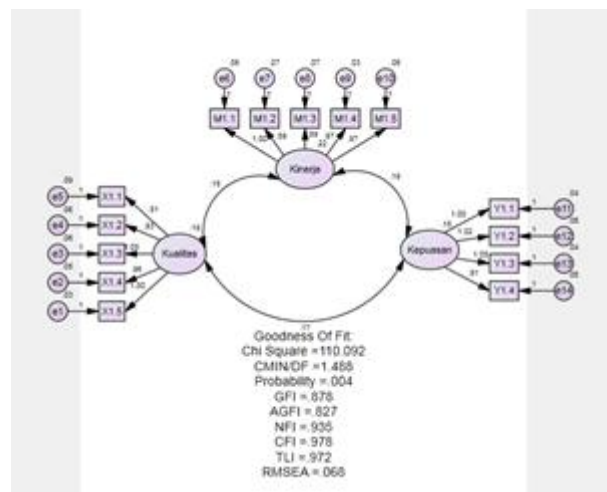
**Tabel 4.9 Reliabilitas Instrumen**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,968	Reliabel
Kinerja Medis	0,965	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,969	Reliabel

Sumber : Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60 dengan demikian instrumen penelitian ini telah memenuhi kriteria valid dan reliabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian telah layak digunakan untuk mengambil data penelitian.

#### F. Uji *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)



**Gambar 4.4 Hasil Pengujian *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)**

**Tabel 4.10. Hasil Pengujian *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)**

	<i>Item</i>	<i>Faktor Loading</i>	<b>Keterangan</b>
X1.1	Kualitas Pelayanan	0,760	Valid
X1.2	Kualitas Pelayanan	0,850	Valid
X1.3	Kualitas Pelayanan	0,872	Valid
X1.4	Kualitas Pelayanan	0,876	Valid
X1.5	Kualitas Pelayanan	0,923	Valid
M1.1	Kinerja Medis	0.882	Valid
M1.2	Kinerja Medis	0.839	Valid
M1.3	Kinerja Medis	0.843	Valid
M1.4	Kinerja Medis	0.932	Valid
M1.5	Kinerja Medis	0.882	Valid
Y1.1	Kepuasan Paasien	0.910	Valid
Y1.2	Kepuasan Paasien	0.872	Valid
Y1.3	Kepuasan Paasien	0.916	Valid
Y1.4	Kepuasan Paasien	0.811	Valid

Sumber: Lampiran 2 Analisis Data Penelitian

Hasil pengujian *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) setiap variabel dapat disimpulkan bahwa *item* semua indikator valid karena mempunyai nilai faktor loading  $> 0,5$ .

## G. Uji Normalitas

**Tabel 4.11 Uji Normalitas**

Variabel	min	Max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Y1.4	2.670	4.000	-.022	-.095	-1.724	-3.656
Y1.3	2.400	4.000	.155	.656	-1.266	-2.685
Y1.2	2.200	4.000	.232	.985	-1.124	-2.384
Y1.1	2.290	4.000	.263	1.114	-1.057	-2.242
M1.5	2.250	4.000	.208	.881	-1.282	-2.720
M1.4	2.330	4.000	.237	1.006	-1.237	-2.624
M1.3	2.000	4.000	.191	.809	-.919	-1.949
M1.2	2.000	4.000	.265	1.123	-.949	-2.014
M1.1	2.000	4.000	.078	.332	-.887	-1.882
X1.1	2.400	4.000	.016	.067	-1.214	-2.575
X1.2	2.200	4.000	-.176	-.745	-.959	-2.033
X1.3	2.200	4.000	-.058	-.246	-1.106	-2.346
X1.4	2.000	4.000	.148	.627	-1.055	-2.237
X1.5	2.400	4.000	.261	1.106	-1.285	-2.726
Multivariate					57.371	14.084

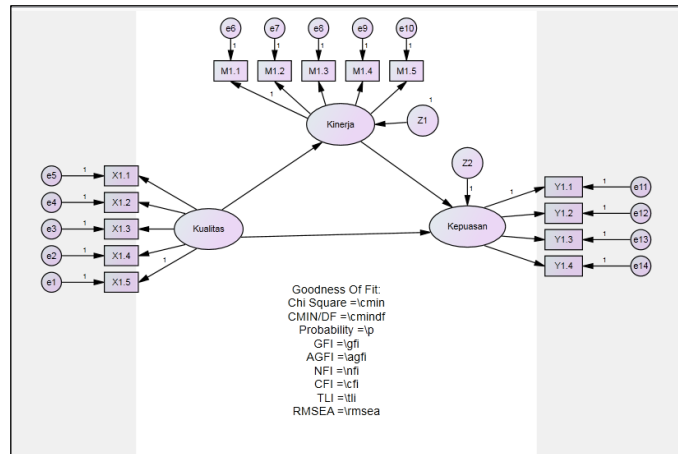
Sumber: Lampiran 2 Analisis Data Penelitian

Hasil analisis normality menunjukkan setiap variabel dengan nilai CR di bawah 3 sehingga dinyatakan distribusi normal. Secara multivariate analisis normality menunjukkan CR di atas 3 yaitu 14.084 sehingga dinyatakan tidak berdistribusi normal.



## H. Analisis Data

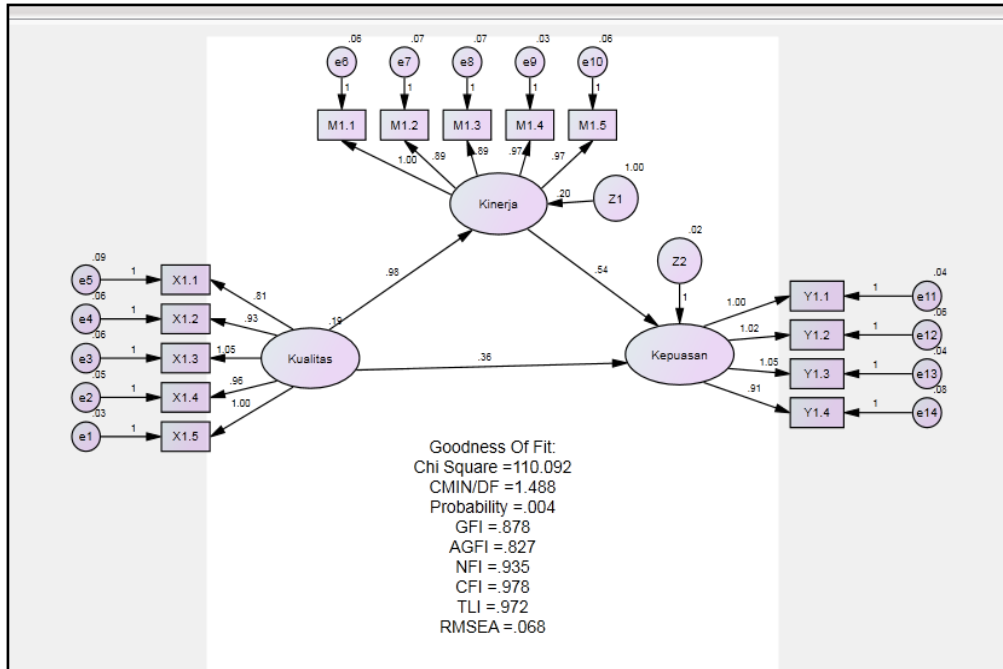
### 1. Analisis Model



**Gambar 4.5 Model Penelitian**

### 2. Uji *Goodness of Fit Model*

Model teoritis pada kerangka konseptual penelitian, dikatakan fit jika didukung oleh data empirik, Hasil pengujian goodness of fit overall model digunakan untuk mengetahui apakah model hipotetik didukung oleh data empirik, Hasil komputasi dengan program AMOS untuk model SEM ini dihasilkan indeks-indeks goodnes of fit seperti diberikan pada Tabel 4.10 dan gambar 4.4 berikut ini:



**Gambar 4.6 Hasil Analisis Model**

**Tabel 4.12 Goodness of Fit Index Model**

<i>Goodness of Fit</i>	Hasil Analisis	<i>Cut-off Value</i>	Keterangan
$\chi^2$ ( <i>Chi-Square</i> )	110,092	Diharapkan kecil	Kurang
Probability	0,004	$\geq 0,05$	Kurang
CMIND/DF	1,488	$\leq 2$	Baik
GFI	0,878	$\geq 0,90$	Marginal
AGFI	0,827	$\geq 0,90$	Marginal
NFI	0,935	$\geq 0,95$	Marginal
CFI	0,978	$\geq 0,90$	Baik
TLI	0,972	$\geq 0,95$	Baik
RMSEA	0,068	$\leq 0,08$	Baik

Sumber: Lampiran 3 Analisis Data Penelitian

Hasil Goodness of Fit diperoleh nilai Chi-Square sebesar 110,092 dengan probabilitas 0,004 menunjukkan model belum fit karena nilainya belum sesuai dengan nilai yang direkomendasikan, namun perlu dilihat kriteria fit yang lain yaitu

GFI, TLI, CFI, NFI, dan RMSEA untuk menyimpulkan goodness of fit overall model, Nilai CMIN/DF sebesar 1,488 menunjukkan model fit sesuai dengan nilai yang direkomendasikan, Nilai GFI sebesar 0,878, NFI sebesar 0,935, TLI sebesar 0,972 dan CFI sebesar 0,978 menunjukkan model telah fit karena lebih dari nilai yang direkomendasikan, Nilai RMSEA sebesar 0,068 juga menunjukkan bahwa model fit sesuai dengan nilai yang direkomendasikan.

Hasil pengujian goodness of fit secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa model hipotetik didukung oleh data empirik, atau model dapat dikatakan fit. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Parsimonious Normal Fit Index (PNFI) dan Parsimonious *Goodness of Fit Index* (PGFI) sebesar 0,935 dan 0,878. Nilai PNFI menunjukkan adanya perbedaan model yang signifikan karena berkisar 0,60 sampai 0,90 sesuai dengan nilai yang direkomendasikan. Nilai PGFI juga menunjukkan hasil yang fit karena berkisar antara 0 sampai 1.0 dengan nilai semakin tinggi menunjukkan model parsimony (Ghozali, 2014).

### **3. Pengujian Hipotesis**

Hipotesis penelitian berupa hubungan antar variabel yang diuji dengan cara melihat uji secara parsial masing-masing

variabel, untuk menerima hipotesis alternatif bahwa terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dinilai dari nilai CR Hipotesis alternatif diterima apabila nilai CR  $\geq 2$  atau  $P \leq 0,05$ , Ringkasan hasil pengujian hipotesis penelitian dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4.13 Pengujian Hipotesis**

Hipotesis			Estimate	CR	P	Hipotesis
Kinerja Medis	<---	Kualitas Pelayanan	0,980	12,017	0,000	Diterima
Kepuasan Pasien	<---	Kualitas Pelayanan	0,363	2,711	0,007	Diterima
Kepuasan Pasien	<---	Kinerja Medis	0,543	4,269	0,000	Diterima

Sumber: Lampiran 3 Analisis Data Penelitian

Penjelasan hasil uji t (CR) untuk mengetahui pengaruh antar masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

**a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis**

Hasil statistik uji t (CR) pada tabel 4.13 untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja medis diperoleh nilai CR sebesar 12,017 dan t tabel 1,660 (df=100, p=0,05) dengan nilai signifikansi 0,000, karena CR > t tabel (12,017 > 1,660), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (p<0,05), serta koefisien mempunyai nilai positif maka

hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis” diterima.

**b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien**

Hasil statistik uji t (CR) pada tabel 4.13 untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai CR sebesar 2,711 dan t tabel 1,660 (df=100, p=0,05) dengan nilai signifikansi 0,007, karena  $CR > t$  tabel ( $2,711 > 1,660$ ), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ), serta koefisien mempunyai nilai positif maka hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien” diterima.

**c. Kinerja medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien**

Hasil statistik uji t (CR) pada tabel 4.13 untuk mengetahui pengaruh kinerja medis terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai CR sebesar 4,269 dan t tabel 1,660 (df=100, p=0,05) dengan nilai signifikansi 0,000 karena  $CR > t$  tabel ( $1,974 > 1,660$ ), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ), serta koefisien mempunyai nilai positif maka

hipotesis “Kinerja medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien” diterima.

**d. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dimediasi oleh kinerja medis**

Hasil pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel dijelaskan pada tabel 4.14 sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Pengujian Pengaruh Variabel Moderator**

Interaksi	Nilai	Keterangan
Kualitas pelayanan – kinerja medis	0,980	Pengaruh langsung
Kualitas pelayanan – kepuasan pasien	0,363	Pengaruh langsung
Kinerja Medis – kepuasan pasien	0,543	Pengaruh langsung
Kualitas pelayanan – kinerja medis- kepuasan pasien	0,532	Pengaruh tidak langsung
Kesimpulan	Pengaruh langsung < pengaruh tidak langsung Variabel kualitas pelayanan secara langsung dan tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien	

Sumber: Lampiran 3 Analisis Data Penelitian

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kinerja medis dengan nilai koefisien sebesar 0,980 atau kontribusi pengaruh sebesar 98%. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,363 atau kontribusi pengaruh sebesar 36,6% dan kinerja medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,543 atau kontribusi pengaruh sebesar 54,3%.

Pengaruh tidak langsung antara variabel kualitas pelayanan medis dengan kepuasan pasien diketahui nilai koefisien 0,532 atau kontribusi pengaruh sebesar 53,2%. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu melalui variabel kinerja medis diketahui kontribusinya lebih besar (0,532) dari pada pengaruh langsung kualitas pelayanan program BPJS terhadap kepuasan pasien (0.363).

## **I. Pembahasan**

1. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja medis diperoleh nilai signifikan, maka kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi. Penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia dan Rodhiyah (2010) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja. Hasil penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Adepoju *et. al.* (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (profesionalisme) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan

dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan. Kondisi tersebut dapat terwujud bila organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya yang selalu dapat meningkatkan kinerja (Octavia, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan perusahaan khususnya sebuah rumah sakit. Tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini bahwa tidak ada yang lebih penting lagi bagi sebuah perusahaan kecuali menempatkan masalah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) melalui pelayanannya. Rumah sakit yang gagal memahami pentingnya memberikan kepuasan pelanggan secara perlahan dapat mengalami kemunduran (Wardani dan Efendi, 2013).

Kualitas pelayanan merupakan usaha memberikan layanan yang sesuai pada pasien dengan cara teknis yang kompeten, dengan komunikasi yang baik, pengambilan keputusan bersama dan kepekaan budaya. Kualitas adalah sejauh mana pelayanan kesehatan untuk individu dan populasi dapat meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan professional yang berdampak pada kinerja karyawan khususnya karyawan medis di Rumah sakit (Mosadeghrad, 2014). Sebagai



tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas tenaga medis yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya yaitu tugas yang erat kaitannya dengan pelayanan pelanggan khususnya pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi.

2. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan maka kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi. Hasil penelitian menyatakan adanya hubungan positif dan signifikan yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan program BPJS yang diberikan terhadap pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien RSUD Raden Mattaher Jambi.

Temuan penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ochir (2012) menunjukkan ada pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Patawati dkk (2013) dan Sharma (2016) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain yang mendukung adalah penelitian yang dilakukan oleh Irfan dkk (2012),

Masgood *et. al.* (2017) Khasanah dan Pertiwi (2010), dan Mulyawan (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi maka ini bisa menguntungkan organisasi dalam mempertahankan pelanggan, mendapatkan kepercayaan pelanggan, kinerja keuangan dan keunggulan kompetitif.

Menurut Mosadeghrad dan Lohr kualitas pelayanan pasien merupakan *“providing patients with appropriate services in a technically competent manner, with good communication, shared decision making and cultural sensitivity”* For Lohr, quality is *“the degree to which healthcare services for individuals and population increases the likelihood of desired healthcare outcomes and is consistent with the current professional knowledge”*(Mosadeghrad, 2014).

Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut (Firdaus, 2015). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan, dengan dimensi empati sebagai pengaruh terbesar pada kepuasan pasien, oleh karena itu harus dipertimbangkan oleh rumah sakit pemerintah untuk memprioritaskan untuk melatih

dokter dalam keterampilan hubungan interpersonal dalam meningkatkan hubungan dokter pasien (Alghamdi, 2014).

Kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi adalah suatu dimensi yang dianggap sangat penting dan salah satu indikator utama dari kualitas fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk memperbarui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan program BPJS yang diberikan terhadap pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien RSUD Raden Mattaher Jambi.

**3. Kinerja medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi.**

Kinerja medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan, maka kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi. Penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafid (2014) yang menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien.

Kotler dan Keller (2011) menjelaskan bahwa seseorang merasakan senang atau kecewa tergantung pada perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan sebagai produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka, jika pemberi pelayanan atau kinerja gagal memenuhi ekspektasi mereka, maka mereka tidak akan puas, jika kinerja sesuai atau melebihi dengan ekspektasi maka mereka akan puas. Pasien sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang pelayanan kesehatan yang sudah mereka anggap positif. Perilaku pasien akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada pasien, maka kepuasan pasien merupakan fungsi dari harapan pasien atas jasa dengan kinerja yang dirasakan.

Kepuasan yang dirasakan pasien RSUD Raden Mattaher Jambi adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja tenaga medis atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila

pelayanan tersebut dapat memenuhi atau melebihi kebutuhan dan ekspektasi pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau *performance* dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pasien terlampaui.

4. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi.

Kualitas pelayanan program BPJS menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu melalui variabel kinerja medis diketahui kontribusinya lebih besar dari pada pengaruh langsung kualitas pelayanan program BPJS terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut membuktikan bahwa dengan adanya kinerja yang baik akan memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di Rumah sakit dan berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi

Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh secara langsung dan tidak langsung dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi. Hasil analisis mendukung hipotesis

dengan demikian kinerja medis bersinergi atau mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Djati (2005) menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang terdiri atas persepsi kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan pelanggan yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kesetiaan pelanggan. Hasil penelitian Izadi (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja medis sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap maupun rawat jalan. Pelayan kesehatan harus fokus pada sudut pandang pasien dan mendengarkan masukan dari pasien untuk memecahkan masalah dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan mutu. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan dan pelayanan kesehatannya dengan baik. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang pasien terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap

pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu dimensi yang dianggap sangat penting dan salah satu indikator utama dari kualitas fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien dianggap sangat dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan di rumah sakit itu sendiri sehingga kepuasan pasien menjadi komponen penting dalam pelayanan rumah sakit. Menerima saran mengenai pelayanan dan perawatan yang diterima pasien di rumah sakit adalah hal penting untuk memastikan pelayanan sudah sesuai dengan yang pasien harapkan (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011). Hasil penelitian Surydana (2017) menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit yang optimal akan menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Octavia (2016) dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik pada RSUD Raden Mattaher masih terdapat keluhan masyarakat yang mengarah pada kurangnya pelayanan publik. Upaya meningkatkan kepuasan pasien dibutuhkan kinerja tenaga medis yang terampil. Kualitas pelayanan dan didukung dengan kinerja tenaga medis yang baik dan optimal maka pasien akan merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kenyataan. Kualitas pelayanan akan menunjukkan hal yang positif sehingga

memberikan pengaruh kepuasan pasien dan akan lebih baik. Kinerja medis bersinergi atau mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi.