

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Rumah Sakit Islam Banjarmasin

1. Latar Belakang Berdirinya Rumah Sakit Islam Banjarmasin

Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) didirikan pada tanggal 19 Agustus 1972 dengan nama Rumah Sakit Bersalin Siti Chadijah dengan izin no. 673/P.Kes.I.0/72.

Sesuai dengan perkembangan zaman dan bertambahnya fasilitas bangunan, kamar dan peralatan pasien, maka pada tanggal 15 Agustus 1979, dirubahlah status dan peruntukan Rumah Sakit Bersalin Siti Chadijah menjadi Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) yang bersifat umum.

2. Identitas Rumah Sakit

Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) adalah rumah sakit yang dikelola oleh pihak swasta yakni Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Kalimantan Selatan yang berlokasi di Jalan Letjend. S. Parman No.88 Banjarmasin. Untuk identitas Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) yang lebih terperinci, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1. Identitas Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB)

No	Identitas	
1	Nama	Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB)
2	Kelas	Tipe C
3	Status	Swasta
4	Kepemilikan	Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Kalimantan Selatan
5	Alamat	Jl. Letjend. S. Parman No.88 Banjarmasin
6	Kecamatan	Banjarmasin Tengah
7	Kabupaten/Kota	Banjarmasin
8	Propinsi	Kalimantan Selatan
9	Luas Tanah	11.350 M ²
10	Jumlah Tempat Tidur	113 TT
11	Nomor Telpon	0511-3354896, 3350332, 3350335
12	Nomor Faks	0511-3351690
13	Akreditasi	YM.00.3.5.4817.Tahun 1999 HK.03.01/C.III/SK/973/2010

Sumber: Dokumen Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) 2015

3. Visi dan Misi Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB)

Visi dari Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) adalah “mewujudkan Rumah Sakit Islam Banjarmasin sebagai rumah sakit yang profesional, bermutu dan menjadi pilihan dan kebanggaan masyarakat”. Sedangkan Misi dari Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) adalah Rumah Sakit Islam Banjarmasin didirikan untuk pelayanan kesehatan masyarakat, membantu pasien untuk memperoleh kesehatan jasmani dan rohani, juga sebagai media dakwah islamiyah.

4. Motto dan Tujuan Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB)

Motto dari Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) adalah CINTA, dengan kepanjangan C = Cepat dalam pelayanan, I = Islami dalam pengabdian, N = Nyaman bagi pelanggan, T = Tepat dalam tindakan, dan terakhir adalah A = Aman dan bermutu.

Adapun tujuan dari berdirinya Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat tanpa membedakan suku, agama, ras, aliran serta membentuk mental spiritual yang islami.

5. Ketenagaan Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB)

Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) dipimpin oleh seorang direktur dan dibantu oleh dua orang wakil direktur, yaitu wakil direktur umum dan keuangan serta wakil direktur medis.

Selama perjalanannya, Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) dalam pengabdiannya jabatan direktur beberapa kali mengalami pergantian, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2. Priodesasi Kepemimpinan Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB)

No	Nama	Priode
1	dr. H. Abu Hanifah MPH	1974 -1984
2	dr. H. Mochlan Aham DTMH	1984 -1994
3	drg. H. Muhammad Asjari	1994 -2001
4	dr. H. Abimanyu, Sp. PD, KGEH	2001-2003
5	dr. H. Hasan Zain, Sp.P	2003-2009
6	dr. H. Muhammad Isa, Sp.P	2009-2014
7	dr. Hj. Rafiqah	2014 –sekarang

Sumber: Dokumen Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) 2015

Adapun jumlah ketenagaan Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) per Desember 2014 adalah 326 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.3.Ketenagaan Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) 2015

No	Jabatan	Jumlah
1	Tenaga Medik a. Dokter Tetap -Dokter Umum -Dokter gigi b. Dokter Tidak Tetap c. Dokter tamu	 3 orang 1 orang 7 orang 30 orang
2	Tenaga Paramedik a. Keperawatan b. Bidan	 138 orang 9 orang
3	Tenaga Penunjang Medik a. Laboratorium b. Farmasi c. Radiologi d. Gizi	 7 orang 22 orang 3 orang 2 orang
4	Tenaga non medic	134 orang

Sumber: Dokumen Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) 2015

6. Fasilitas Rawat Inap

Ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) terdiri dari beberapa klasifikasi/jenis yang disesuaikan dengan fasilitas antara lain: *Air*

Conditioner Split, TV 21 Inchi, TV 14 Inchi, kulkas, kipas angin, tempat tidur penunggu pasien, kamar mandi/WC, makan 3 kali sehari, snack dan lain-lain.

B. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran koesioner kepada para pasien pada ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin yang menjadi responden, jumlah koesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Jenis kelamin Responden

Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-laki	39	39%
2	Perempuan	61	61%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Data yang diperoleh melalui penyebaran angket memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden melalui jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 61 orang dan laki-laki 39 orang.

2. Usia Responden

Tabel 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

NO	Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase %
1	<17Tahun	27	27%
2	17-25 Tahun	6	6%
3	26-35 Tahun	11	11%
4	36-45 Tahun	15	15%
5	> 45 Tahun	41	41%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Keadaan usia responden dikelompokkan menjadi lima kelompok dengan masing-masing jumlah frekuensi dan persentase memperoleh data yang berbeda. Frekuensi terbanyak berada pada pasien dengan usia di atas 45 tahun, yakni sebanyak 41 pasien, selanjutnya disusul oleh pasien dengan usia di bawah dari 17 tahun sebanyak 27 pasien.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.6. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
1	SD/Sederajat	10	10%
2	SMP/Sederajat	31	31%
3	SMU/Sederajat	57	57%
4	Diploma/Sarjana	12	12%
5	Magister (S2)	0	0%
6	Doktoral (S3)	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Dari data yang diperoleh, tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah SMU/ sederajat sebanyak 83 orang dan rata-rata berstatus sebagai mahasiswa, kemudian diploma/sarjana sebanyak 17 orang, SMP/ sederajat, SD/ sederajat, Magister (S2) serta doktoral (S3) tidak ada.

4. Pekerjaan Responden

Tabel 4.7. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1	Pelajar/Mahasiswa	22	22%
2	Wiraswasta	35	35%
3	Pegawai Negeri/Swasta	11	11%
4	Profesional	0	0%
5	Pensiunan	6	6%
6	Lain-lain (Ibu Rumah Tangga)	26	26%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Dari data diatas maka dapat disimpulkan pekerjaan terbanyak responden adalah wiraswasta dengan frekuensi 35 orang.

C. Penyajian Data

Pada hasil pengumpulan jawaban responden, maka gambaran mengenai pengaruh Penerimaan, perhatian dan lokasi ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penilaian pasien tentang pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB)

Butir pertanyaan kuesioner pertama terkait dengan data tentang tanggapan pasien tentang aspek penerimaan terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB).

Tabel 4.8. Ramah dalam menerima pasien rawat inap

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	47	47%
2	Baik	38	38%
3	Cukup Baik	14	14%
4	Tidak Baik	1	1%
5	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.8. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Baik” dengan jumlah 47 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Baik” dengan frekuensi 38 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Baik”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Baik.

Butir pertanyaan kuesioner yang kedua terkait dengan data tentang sikap perawat yang tidak membeda-bedakan status pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) sebagai berikut:

Tabel 4.9. Tidak membeda-bedakan status pasien

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	38	38%
2	Baik	54	54%
3	Cukup Baik	5	5%
4	Kurang Baik	3	3%
5	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.9. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Baik” dengan jumlah 54 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Sangat Baik” dengan frekuensi 38 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Baik”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Baik.

Butir pertanyaan kuesioner yang ketiga terkait dengan data tentang pelayanan perawat terhadap pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) sebagai berikut:

Tabel 4.10. Melayani dengan sabar

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	30	30%
2	Baik	55	55%
3	Cukup Baik	12	12%
4	Kurang Baik	3	3%
5	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.10. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Baik” dengan jumlah 55 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Sangat Baik” dengan frekuensi 30 orang. Kemudian jawaban “Cukup Baik” sejumlah 12 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Baik”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Baik.

Butir pertanyaan kuesioner yang keempat terkait kepekaan perawat terhadap keinginan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) sebagai berikut:

Tabel 4.11. Peka terhadap keadaan pasien

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	4	4%
2	Baik	29	29%
3	Cukup Baik	52	52%
4	Kurang Baik	15	15%
5	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.11. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Cukup Baik” dengan jumlah 52 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Baik” dan “kurang baik”, masing-masing 29 orang dan 15 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Baik”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Baik.

Butir pertanyaan kuesioner yang berikutnya terkait dengan data tentang sikap komunikatif perawat terhadap pasien sebagai berikut:

Tabel 4.12. Komunikatif terhadap pasien

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	40	40%
2	Baik	28	28%
3	Cukup Baik	29	29%
4	Kurang Baik	3	3%
5	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.12. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Baik” dengan jumlah 40 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Cukup Baik” dan “Baik” dengan frekuensi 29 dan 28 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Baik”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Baik.

Butir pertanyaan kuesioner yang berikutnya terkait dengan data tentang sikap komunikatif perawat terhadap keluarga pasien sebagai berikut:

Tabel 4.13. Komunikatif terhadap keluarga pasien

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	42	42%
2	Baik	28	28%
3	Cukup Baik	28	28%
4	Kurang Baik	2	2%
5	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.13. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Baik” dengan jumlah 42 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Cukup Baik” dan “Baik” dengan frekuensi 28 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Baik”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Baik.

Butir pertanyaan kuesioner yang berikutnya terkait dengan data tentang pemberian pemahaman terhadap pasien dan keluarga pasien sebagai berikut:

Tabel 4.14. Pemberian pemahaman terhadap pasien dan keluarga pasien

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	7	7%
2	Baik	13	13%
3	Cukup Baik	75	75%
4	Kurang Baik	5	5%
5	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.14. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Cukup Baik” dengan jumlah 75 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Baik”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Baik.

Butir pertanyaan kuesioner yang berikutnya terkait dengan data tentang sikap perawat yang kooperatif terhadap pasien dan keluarga pasien.

Tabel 4.15. Sikap yang kooperatif

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	9	9%
2	Baik	42	42%
3	Cukup Baik	44	14%
4	Kurang Baik	5	5%
5	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.15. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Baik” dan “Cukup Baik” dengan jumlah 42 dan 44 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Baik”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Baik.

Butir pertanyaan kuesioner yang berikutnya terkait dengan data tentang sikap perawat tekun dan konsisten dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sebagai berikut:

Tabel 4.16. Tekun dan konsisten

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	78	78%
2	Baik	15	15%
3	Cukup Baik	7	7%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.16. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Baik” dengan jumlah 78 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Kurang Baik” dan “Tidak Baik”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Kurang Baik dan Tidak Baik.

Butir pertanyaan kuesioner berikutnya terkait dengan data tentang sikap perawat siaga dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sebagai berikut:

Tabel 4.17. Siaga dan cepat tanggap

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	77	77%
2	Baik	16	16%
3	Cukup Baik	7	7%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Hampir serupa dengan tabel sebelumnya, tabel 4.17. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Baik” dengan jumlah 77 orang. Jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban “Baik” dengan

jumlah 16 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “KurangBaik” dan “Tidak Baik”, tidak ada satu responden pun yang menjawab KurangBaik dan Tidak Baik.

2. Kepuasan Pasien terhadap layanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB)

Butir pertanyaan kuesioner yang pertama terkait dengan data tentang kepuasan pasien terhadap penerimaan yang diberikan oleh perawat Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB).

Tabel 4.18. Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Penerimaan

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Puas	53	53%
2	Puas	28	28%
3	Cukup Puas	14	14%
4	KurangPuas	2	2%
5	Tidak Puas	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.18. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 53 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Puas”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Puas.

Butir pertanyaan kuesioner yang kedua terkait dengan data tentang kepuasan pasien terhadap aspek perhatian yang diberikan perawat di Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) sebagai berikut:

Tabel 4.19. Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Perhatian

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Puas	75	75%
2	Puas	16	16%
3	Cukup Puas	7	7%
4	Kurang Puas	2	2%
5	Tidak Puas	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.19. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 75 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Puas”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Puas.

Butir pertanyaan kuesioner yang ketiga terkait dengan data tentang kepuasan pasien terhadap aspek komunikasi.

Tabel 4.20. Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Komunikasi

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Puas	11	11%
2	Puas	59	59%
3	Cukup Puas	28	28%
4	Kurang Puas	2	2%
5	Tidak Puas	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.20. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Puas” dengan jumlah 59 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Puas”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Puas.

Butir pertanyaan kuesioner yang keempat terkait dengan data tentang kepuasan pasien terhadap aspek kerjasama.

Tabel 4.21. Kepuasan pasien terhadap aspek kerjasama

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Puas	60	60%
2	Puas	23	23%
3	Cukup Puas	15	15%
4	Kurang Puas	2	2%
5	Tidak Puas	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.21. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 60 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Puas”, tidak ada satu responden pun yang menjawab Tidak Puas.

Butir pertanyaan kuesioner yang terakhir terkait dengan data tentang kepuasan pasien terhadap aspek tanggung jawab.

Tabel 4.22. Kepuasan pasien terhadap aspek tanggung jawab

NO	Pernyataan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Puas	80	80%
2	Puas	25	15%
3	Cukup Puas	5	5%
4	Kurang Puas	0	0%
5	Tidak Puas	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Tabel 4.22. Di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 80 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Kurang Puas” dan “Tidak Puas”, tidak ada satu responden pun yang menjawab “Kurang Puas” dan “Tidak Puas”.

D. Analisis Regresi

Sebelum dilakukan analisis regresi berganda, persyaratan yang harus dipenuhi adalah: (1) Pertanyaan yang diajukan harus valid dan reliabel (2) data memiliki distribusi normal, (3) antara masing-masing variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS Versi 17.00 yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi (r_{xy}) dengan r_{tabel} . Dengan jumlah sampel penelitian (N) sebanyak 100 responden maka dapat ditentukan besarnya r_{tabel} yaitu 0,194. Dari hasil uji validitas diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 4.23
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	R	Keterangan		Keterangan
X1	X1.1	0.724	Valid	0,540	Reliabel
	X1.2	0.424	Valid		Reliabel
X2	X2.1	0.764	Valid	0,467	Reliabel
	X2.2	0.754	Valid		Reliabel
X3	X3.1	0.418	Valid	0,569	Reliabel
	X3.2	0.525	Valid		Reliabel
X4	X4.1	0.630	Valid	0,541	Reliabel
	X4.2	0.460	Valid		Reliabel
X5	X5.1	0.733	Valid	0,550	Reliabel
	X5.2	0.460	Valid		Reliabel
Y	Y1	0.534	Valid	0,566	Reliabel
	Y2	0.489	Valid		Reliabel
	Y3	0.626	Valid		Reliabel
	Y4	0.446	Valid		Reliabel
	Y5	0.446	Valid		Reliabel

Sumber :Data primer yang diolah, 2015

Dari Tabel 4. 23. Di atas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pertanyaan terdiri dari 2 butir pertanyaan untuk masing- masing untuk variabel bebas dan 5 butir soal untuk variabel terikat. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (r_{xy}) seluruhnya mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} ($r_{tabel} = 0,194$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui normalitas

suatu distribusi data adalah: jika statistik Kolmogorov-Smirnov (KS) bernilai tidak signifikan; yaitu jika $p\text{-value} > 0.05$; maka distribusi data yang diuji adalah normal.

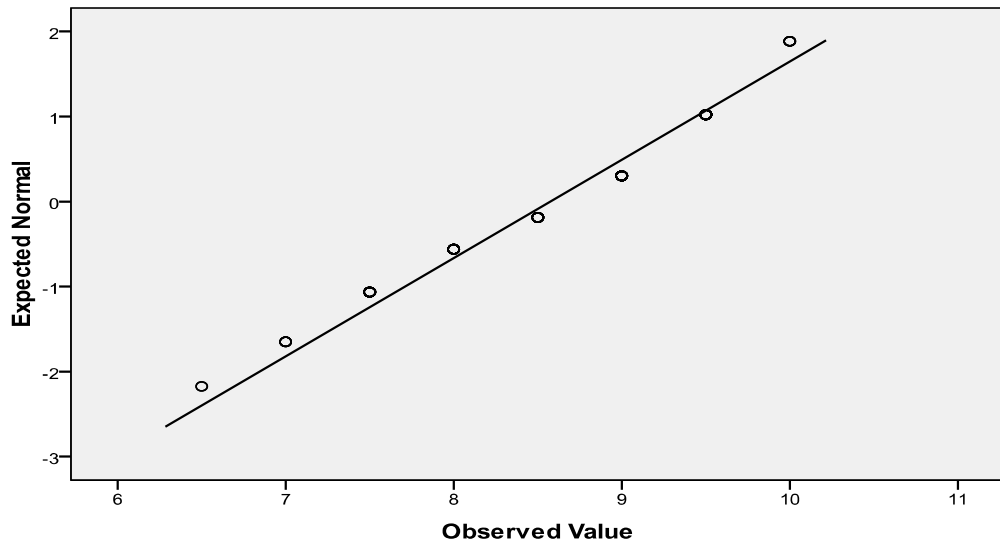
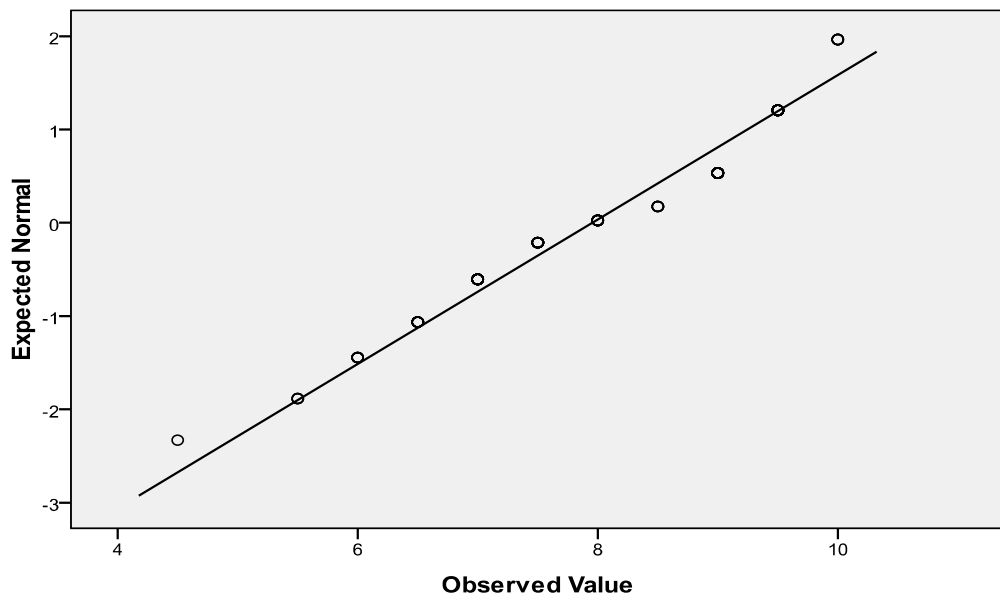
Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan statistik Kolmogorov-Smirnov (KS) diperoleh hasil sebagai berikut:

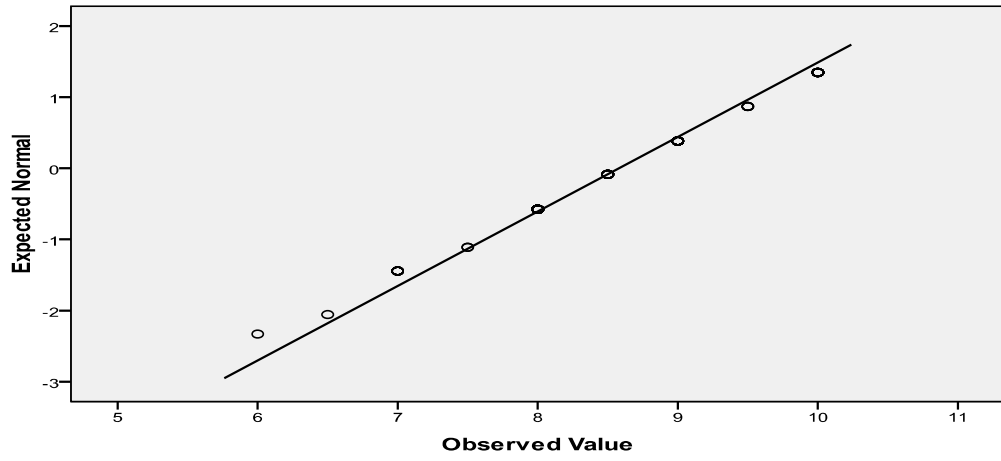
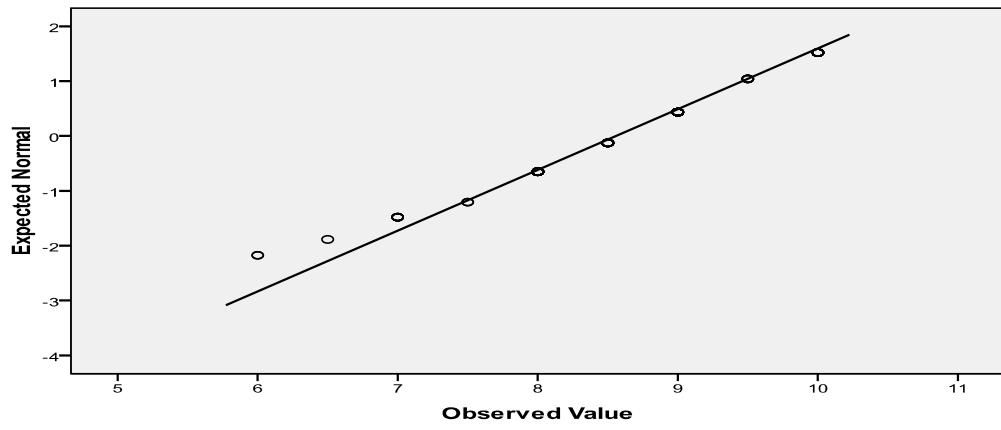
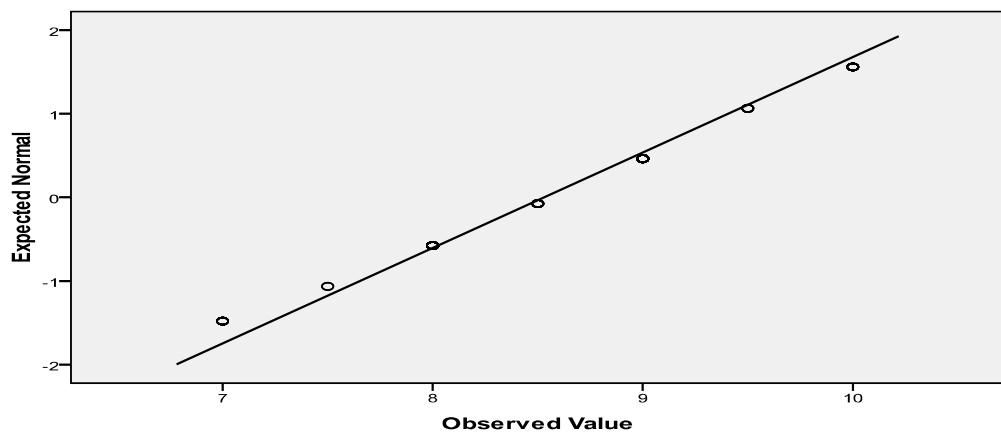
Tabel 4.24
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Penerimaan	.198	100	.000	.935	100	.000
Perhatian	.201	100	.000	.935	100	.000
Komunikasi	.160	100	.000	.926	100	.000
Kerjasama	.177	100	.000	.926	100	.000
Tanggungjawab	.174	100	.000	.921	100	.000
Kepuasan	.111	100	.004	.953	100	.001

a. Lilliefors Significance Correction

Hasil uji normalitas yang disajikan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa, masing-masing variabel memiliki statistik KS dengan $p\text{-value} < 0.05$; sehingga masing-masing statistik KS tersebut tidak signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, masing-masing variabel tersebut memiliki distribusi normal. Untuk lebih detailnya dapat data akan disajikan dalam bentuk histogram dan grafik sebagai berikut:

Normal Q-Q Plot of Penerimaan**Normal Q-Q Plot of Perhatian**

Normal Q-Q Plot of Komunikasi**Normal Q-Q Plot of Kerjasama****Normal Q-Q Plot of Tanggungjawab**

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah situasi adanya multi korelasi diantara variabel bebas satu dengan yang lainnya atau dengan kata lain diantara variabel-variabel bebas tersebut dapat dibentuk hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya.

Menurut Singgih Santoso batas VIF (*Variance Inflation Faktor*) adalah 10. Jika nilai VIF di atas 10, maka terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 4.25

Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.414	1.453		-.973	.333		
Penerimaan	1.534	.164	.579	9.337	.000	.660	1.515
Perhatian	.396	.112	.223	3.543	.001	.642	1.558
Komunikasi	.383	.145	.159	2.647	.010	.700	1.428
Kerjasama	.390	.158	.153	2.463	.016	.655	1.528
Tanggungjawab	-.025	.179	-.010	-.141	.888	.541	1.850

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan Tabel 4.25. Di atas nilai VIF masing-masing variabel bebas lebih kecil dari 5, sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima variabel bebas tersebut tidak saling berkorelasi.

c. Uji Linearitas

Dalam penelitian ini uji linearitas dilakukan dengan menggunakan uji F. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui linearitas suatu hubungan antar dua

variabel adalah: jika statistik F (F_{hitung}) bernilai signifikan; yaitu jika p-value < 0.05; maka hubungan kedua variabel dikatakan linear.

Berdasarkan hasil linearitas dengan statistik F diperoleh hasil sebagai berikut;

Tabel 4.26
Uji Linearitas

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	396.637	5	79.327	60.017	.000 ^a
	Residual	124.245	94	1.322		
	Total	520.882	99			

a. Predictors: (Constant), Tanggungjawab, Komunikasi, Penerimaan, Kerjasama, Perhatian

b. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil uji linearitas di atas menunjukkan bahwa, masing-masing variabel bebas memiliki hubungan yang linear dengan variabel terikat; karena memiliki nilai statistik F yang signifikan ($p\text{-value}=0,000 < 0.05$).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel Penerimaan, Perhatian dan lokasi terhadap keputusan menjadi pasien pada digunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi berganda dengan menggunakan program *SPPS for Windows Release 17.0*.

Tabel 4.27
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.414	1.453		-.973	.333		
Penerimaan	1.534	.164	.579	9.337	.000	.660	1.515
Perhatian	.396	.112	.223	3.543	.001	.642	1.558
Komunikasi	.383	.145	.159	2.647	.010	.700	1.428
Kerjasama	.390	.158	.153	2.463	.016	.655	1.528
Tanggungjawab	-.025	.179	-.010	-.141	.888	.541	1.850

a. Dependent Variable: Kepuasan

Interpretasi dari regresi diatas adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan (X_1) terhadap Kepuasan (Y)

Nilai koefisien Penerimaan untuk variabel X_1 sebesar 1,534. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Penerimaan satu satuan maka variabel Kepuasan (Y) akan naik sebesar 1,534 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

2. Perhatian (X_2) terhadap Kepuasan (Y)

Nilai koefisien Perhatian untuk variabel X_2 sebesar 0,396 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa Perhatian mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Perhatian satu satuan maka variabel Kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,396 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

3. Komunikasi (X_3) terhadap Kepuasan (Y)

Nilai koefisien Komunikasi terstandarisasi untuk variabel X_3 sebesar 0,383, ini menunjukkan bahwa Komunikasi mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Komunikasi satu satuan maka variabel Kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,383 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

4. Kerjasama (X_4) terhadap Kepuasan (Y)

Nilai koefisien Penerimaan untuk variabel X_4 sebesar 0,390. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Penerimaan satu satuan maka variabel Kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,390 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

5. Tanggung Jawab (X_5) terhadap Kepuasan (Y)

Nilai koefisien Tanggung Jawab untuk variabel X_5 sebesar -0,025 dan bertanda negatif, ini menunjukkan bahwa Tanggung Jawab mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Kepuasan. Hal ini mengandung arti bahwa setiap penurunan Tanggung Jawab satu satuan maka variabel Kepuasan (Y) akan turun sebesar 0,025 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

E. Pengujian Hipotesis Parsial dan Simultan

1. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari

derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.28

Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.414	1.453		-.973	.333		
Penerimaan	1.534	.164	.579	9.337	.000	.660	1.515
Perhatian	.396	.112	.223	3.543	.001	.642	1.558
Komunikasi	.383	.145	.159	2.647	.010	.700	1.428
Kerjasama	.390	.158	.153	2.463	.016	.655	1.528
Tanggungjawab	-.025	.179	-.010	-.141	.888	.541	1.850

a. Dependent Variable: Kepuasan

a. Penerimaan terhadap Kepuasan

Terlihat pada kolom *Coefficients* model 1 terdapat nilai sig 0,000. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,000 < 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Nilai t positif (9,337) menunjukkan bahwa variabel Penerimaan mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan Penerimaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

b. Perhatian terhadap Kepuasan

Terlihat pada kolom *Coefficients* model 1 terdapat nilai sig 0,001. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,001 < 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Nilai t positif (3,543) menunjukkan bahwa Perhatian mempunyai

hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan Perhatian memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

c. Komunikasi terhadap Kepuasan

Terlihat nilai sig untuk Komunikasi adalah 0,010. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,010 < 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Nilai t positif (2,647) menunjukkan bahwa Komunikasi mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan.

d. Kerjasama terhadap Kepuasan

Terlihat pada kolom *Coefficients* model 1 terdapat nilai sig 0,016. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,016 < 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Nilai t positif (2,463) menunjukkan bahwa Perhatian mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan Perhatian memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

e. Tanggung Jawab terhadap Kepuasan

Terlihat nilai sig untuk Komunikasi adalah 0,888. Nilai sig lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,888 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Nilai t negatif(-0,141) menunjukkan bahwa Komunikasi mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan Komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan.

Kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.29

Kesimpulan Uji t

Hipotesis	Pernyataan	Nilai	Keterangan
H1	Variabel Penerimaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan	9,337	H1 diterima H0 ditolak
H2	Variabel Perhatian berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan	3,543	H1 diterima H0 ditolak
H3	Variabel Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan	2,647	H1 diterima H0 ditolak
H4	Variabel Kerjasama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan	2,463	H1 diterima H0 ditolak
H5	Variabel Tanggung Jawab berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan	-0,141	H1 ditolak H0 diterima

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.30**Uji F**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	396.637	5	79.327	60.017	.000 ^a
	Residual	124.245	94	1.322		
	Total	520.882	99			

a. Predictors: (Constant), Tanggungjawab, Komunikasi, Penerimaan, Kerjasama, Perhatian

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 60,017 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (2,61), dan nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$; maka H_1 diterima, berarti secara bersama-sama (simultan) penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Dalam bahasa sehari-hari adalah kemampuan variabel bebas untuk berkontribusi terhadap variabel tetapnya dalam satuan persentase.

Nilai koefisien ini antara 0 dan 1, jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika hasil mendekati angka 1 berarti variabel-variabel

independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Untuk analisisnya dengan menggunakan output SPSS dapat dilihat pada tabel "Model Summary".

Tabel 4.31
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.873 ^a	.761	.749	1.150	1.703

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Penerimaan, Perhatian, kerjasama, tanggung jawab

b. Dependent Variable: Keputusan

Berdasarkan Tabel "Model Summary" dapat disimpulkan bahwa Penerimaan, Perhatian dan Komunikasi berpengaruh sebesar 87,3% terhadap Kepuasan pasien, karena nilai R Square di atas 5% atau cenderung mendekati nilai 1 maka dapat disimpulkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen, hanya 12,7% kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian.

F. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, baik yang bersifat parsial, diketahui bahwa faktor penerimaan, perhatian, komunikasi dan kerjasama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pasien. Hanya variabel tanggung jawab yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Adapun hasil hipotesis secara simultan menyatakan bahwa seluruh variabel peningkatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hanya 12,7% kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian.

Faktor penerimaan termasuk salah satu faktor yang paling kuat mempengaruhi keputusan pembeli. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa perawat harus menunjukkan rasa penerimaan yang baik terhadap pasien dan keluarga pasien, menerima pasien tanpa membedakan agama, status sosial ekonomi dan budaya, golongan dan pangkat, serta suku sehingga perawat menerima pasien nyaman dan terpuaskan.

Faktor perhatian juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena perhatian akan membuat pasien merasa nyaman dan terayomi. Salah satu bentuk perhatian perawat terhadap pasien adalah perasaan peka. Perawat harus peka terhadap setiap perubahan pasien dan keluhan pasien, memahami dan mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien. Perawat memperlakukan pasien dengan baik dan tulus dalam pemenuhan kebutuhannya. Perhatian yang tulus seorang perawat pada pasien harus selalu dipertahankan, sehingga setiap pasien yang ditanganinya merasa nyaman dan merasa tertolong.

Faktor Komunikasi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Interaksi antara perawat dengan pasien atau interaksi antara perawat dengan keluarga pasien akan terjalin melalui komunikasi yang baik. Perawat menggunakan komunikasi dari awal penerimaan pasien untuk menyatu dengan pasien dan keluarga pasien. Dengan terjalinnya komunikasi yang baik, suasana di

ruang rawat inap akan menjadi nyaman dan berpengaruh terhadap suasana hati pasien.

Komunikasi yang baik juga merupakan salah satu pintu gerbang menuju sikap bekerjasama antara perawat dan pasien. Dengan terbentuknya kerjasama yang baik, tidak hanya terhadap pasien, akan tetapi terhadap keluarga pasien, maka segala keluhan pasien yang luput dari perhatian perawat akan terbantu oleh informasi dari pasien atau keluarga pasien.

Aspek tanggung jawab, sebenarnya juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Akan tetapi, disebabkan oleh adanya oknum perawat yang kurang tekun dan konsisten dalam melakukan perawatan dan pengawasan, bahkan ada beberapa keluarga pasien yang harus beberapa kali ke ruang perawat, hanya untuk mengadakan kendala yang terjadi di ruang rawat inap (seperti kehabisan infus, pasien kejang atau tidak sadarkan diri, dan lain-lain). Hal inilah yang menyebabkan aspek tanggung jawab menghasilkan nilai negatif pada saat dilakukan pengujian hipotesis secara parsial. Meskipun demikian, ketika diuji secara simultan (bersama-sama) seluruh variabel bebas (penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penyajian data dan analisis data di atas, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan pada bab V ini sebagai berikut:

1. Pengaruh peningkatan pelayanan keperawatan terkait penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Secara parsial adalah variabel penerimaan, perhatian, komunikasi dan kerjasama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien karena nilai T_{tabel} masing-masing variabel lebih kecil dibandingkan dengan nilai T_{hitung} pada masing-masing variabel, sedangkan variabel tanggung jawab tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien karena nilai T_{tabel} lebih besar dibandingkan dengan nilai T_{hitung} pada variabel tanggung jawab.
2. Adapun hasil uji hipotesis pengaruh peningkatan pelayanan keperawatan terkait penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Secara simultan menyatakan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien atau H^1 diterima dan H^0 ditolak.

Pengaruh peningkatan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien sudah sesuai dengan ketentuan Islam yang menyatakan bahwa perbuatan baik akan melahirkan kebaikan atau dengan kata lain, pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepuasan dalam diri pasien.

B. Saran-saran

Sebagai penutup skripsi ini penulis memberikan saran-saran berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di lapangan sebagai berikut:

1. Pihak perawat Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB), khususnya yang bertugas pada ruang rawat inap, diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, khususnya pada aspek tanggung jawab.
2. Bagi para pasiendan keluarga pasien, khususnya yang ada di Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) untuk sebisa mungkin bersikap kooperatif dan mematuhi segala peraturan yang ada di rumah sakit, sehingga tidak berpengaruh buruk terhadap sikap para perawat di rumah sakit.