



**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

SKRIPSI

**diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan program studi pendidikan ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan**

Oleh:

NANDA ALAMSYAH RIDHO RAMADHAN

120210301027

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2017

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan dan syukur yang tak terhingga pada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas Rahmat, hidayah-Nya dan karunia-Nya serta sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibunda Muti Hidayati S.Pd, Ayahanda Ikhtiqal Irfan Ahadi S.Pd atas segala ketulusan cinta, kasih sayang, motivasi, pengorbanan dan do'a yang tiada henti selama di dunia. Semoga Allah SWT memberikan ampunan dan pertolongan serta membalas dengan surga-Nya;
2. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan;
3. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu selama beberapa tahun ini.

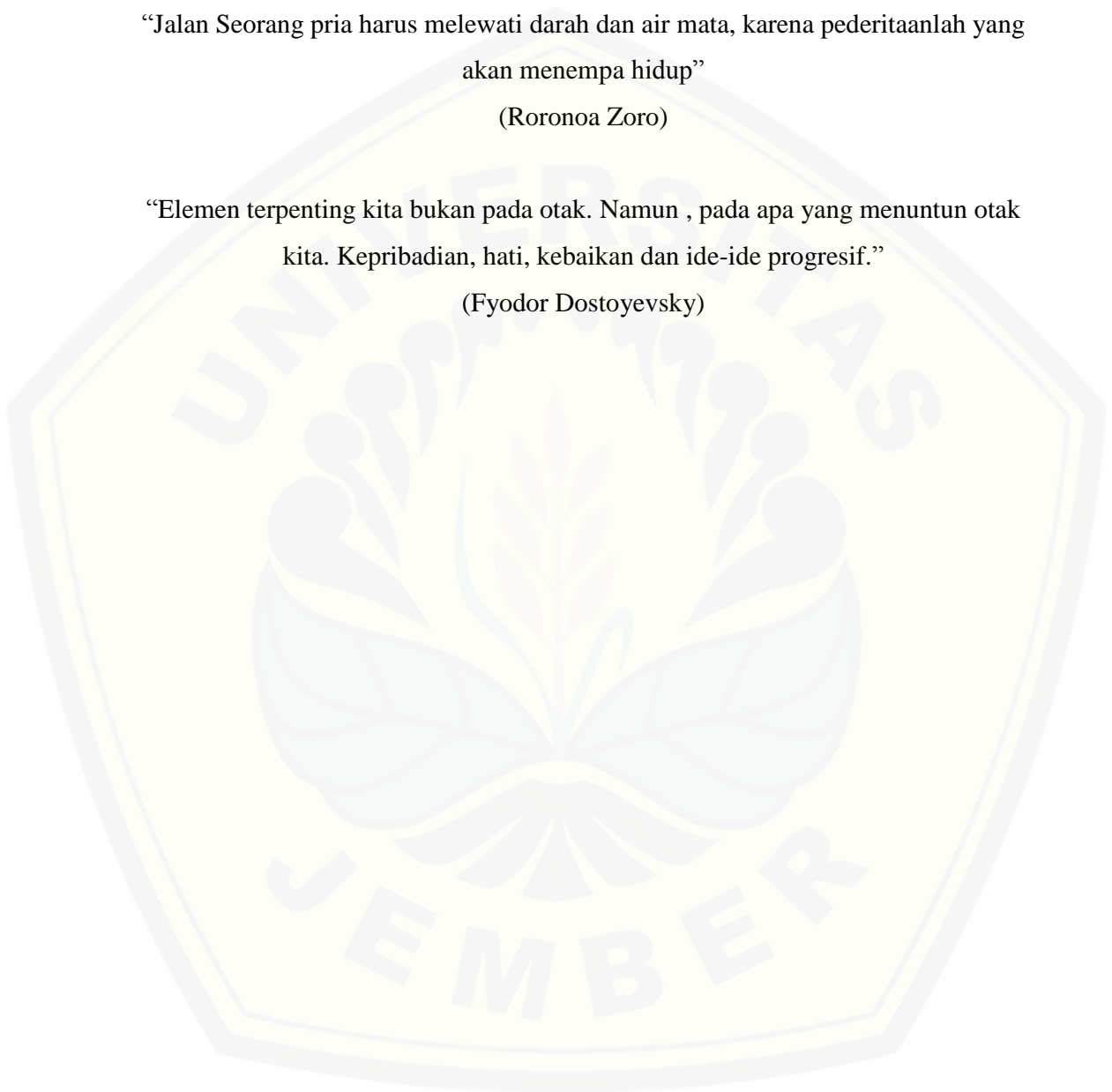
MOTTO

“Jalan Seorang pria harus melewati darah dan air mata, karena penderitaanlah yang akan menempa hidup”

(Roronoa Zoro)

“Elemen terpenting kita bukan pada otak. Namun , pada apa yang menuntun otak kita. Kepribadian, hati, kebaikan dan ide-ide progresif.”

(Fyodor Dostoyevsky)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NANDA ALAMSYAH RIDHO RAMADHAN

NIM : 120210301027

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paru Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapunserta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Desember 2017
Yang menyatakan,

Nanda Alamsyah Ridho Ramadhan
NIM. 120210301027

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Strata Satu Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh:

Nama Mahasiswa : Nanda Alamsyah Ridho Ramadhan
NIM : 1202010301027
Jurusan : Pendidikan IPS
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Angkatan Tahun : 2012
Daerah Asal : Lombok Timur, NTB
Tempat, Tanggal Lahir : Singaraja, 11 Februari 1994

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Drs. Bambang Suyadi, M. Si
NIP. 19530605 198403 1 003

Dr. Sukidin, M.Pd
NIP. 196603231993011001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paru Jember**” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jumat, 15 Desember 2017

Tempat :Gd. 1 – FKIP

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs. Bambang Suyadi, M. Si
NIP. 19530605 198403 1 003

Anggota I

Dr. Sukidin, M.Pd
NIP. 196603231993011001

Anggota II

Drs. Pudjo Suharso, M.Si
NIP. 195911161986011001

Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd
NIP. 19800827 200604 2 001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D
NIP. 19680802 199303 1 004

RINGKASAN

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paru Jember. Nanda Alamsyah Ridho Ramadhan, 1202010301027: 2017: 42 halaman: Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan universitas Jember.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Rumah Sakit Paru adalah satu-satunya rumah sakit khusus yang berada di wilayah Jember dan pelayanannya mencakup 4 kabupaten yang berada di Jawa Timur bagian Timur yaitu Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Situbondo dan sebagian dari Kabupaten Lumajang.

Fasilitas medis yang menjadi andalan di Rumah Sakit Paru Jember adalah hiperbarik, dimana pasien menghirup oksigen 100%, dalam suatu ruangan khusus yang diberikan tekanan diatas 1 atmosfer absolut (ATA), jumlah oksigen yang dapat larut dalam darah akan semakin banyak, jika kita menghirup oksigen yang diberikan tekanan diatas 1 ATA, Rumah Sakit Paru Jember memiliki 129 kamar dengan berbagai macam kelas, 7 kamar VIP, kamar kelas 1 diantaranya 12 kamar Anggrek, 4 kamar Intermediet, 17 kamar HCU dan 17 kamar ICU, kamar kelas 2 dengan 8 kamar Dahlia, 6 kamar Isolasi, 2 kamar Dw Non dan 5 kamar Tulip, kamar kelas 3 dengan 18 kamar Mawar (*Infeksi*), 23 kamar Melati (*Non Infeksi*) dan 10 kamar Tulip, 1 ruang Operasi, selain ruangan untuk pasien Rumah Sakit Paru Jember juga memiliki halaman parkir sepeda motor dan mobil yang luas, apotik, kamar mandi yang bersih, ruang tunggu yang nyaman dan kotak saran.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu di Rumah Sakit Paru Jember. Untuk menentukan jumlah responden dalam penelitian menggunakan metode populasi yaitu

sebanyak 100 pasien. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri: analisis garis regresi berganda, uji *multikolinieritas*, uji *normalitas*, uji F, uji T, dan *koefisien Determinasi*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit pasu Jember yaitu $F_{hitung} = 42,221$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$ jauh lebih kecil dari level *significance*. Hasil analisis Koefisien regresi linier sederhana, hasil perhitungan spss menghasilkan persamaan sebagai berikut: $Y = 12,486 + 0,148 X_1 + 0,207 X_2$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Dimana koefisien bernilai positif, yang berarti terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, semakin meningkat tingkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

Hasil korelasi data sebesar 0,864 yang artinya mendekati 1, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan memiliki korelasi kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Paru Jember yaitu sebesar 86,4 %, sedangkan sisanya yaitu 13,6% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan saran kepada pihak rumah sakit, dengan semakin meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang ada dirumah sakit sama artinya memberikan kepuasan yang tinggi kepada pasien. Dan bagi peneliti lain, diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini, supaya dapat menciptakan penelitian-penelitian yang lebih baik dan nantinya sebagai tambahan referensi penelitian yang sejenis.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah, berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Pasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paru Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (SI) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D, selaku dekan fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sumardi, M.Hum., selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Drs. Bambang Suyadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Sukidin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini, serta Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku dosen Penguji I dan Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan pada skripsi ini;
5. Semua dosen-dosen FKIP Program Studi Pendidikan Ekonomi yang selama ini telah banyak membimbing serta memberikan ilmu kepada penulis sampai akhir saya dapat menyelesaikan studi ini;
6. Keluarga yang tidak pernah bosan memberi semangat untuk mengerjakan skripsi dan yang selalu memberikan motivasi dan bantuan setulus hati.
7. Para karyawan, dokter dan perawat rumah sakit paru Jember yang telah memberikan bantuan dalam penelitian;

8. Teman-teman Ajeng Diniyah Izzati, Rifki Arifin, Habibulloh, Mahrus, kos bentenk dan teman-teman Pendidikan Ekonomi yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu mengingatkan, memberi semangat untuk mengerjakan skripsi, serta membatu dalam proses seminar proposal hingga sidang.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan di Pendidikan Ekonomi angkatan 2012 serta kakak maupun adik angkatan, terima kasih atas do'a, dukungan dan semangatnya; dan
10. Semua pihak yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini yang yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 15 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Persembahan | ii |
| Halaman Motto | iii |
| Halaman Pernyataan | iv |
| Halaman Persetujuan | v |
| Halaman Pengesahan | vi |
| Ringkasan | vii |
| Prakata | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2 Landasan Teori | 7 |
| 2.2.1 Fasilitas Kesehatan | 7 |
| 2.2.1.1 Standard Fasilitas Rumah Sakit | 9 |
| 2.2.2 Pelayanan Kesehatan | 10 |
| 2.2.2.1 Standard Pelayanan Kesehatan | 12 |
| 2.2.3 Kepuasan Pasien | 13 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 14 |
| 2.4 Hipotesis | 15 |

| | |
|---|----|
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 16 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 16 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 16 |
| 3.2.1 Populasi | 16 |
| 3.2.2 Sampel | 16 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 19 |
| 3.3.1 Jenis Data | 19 |
| 3.3.2 Sumber Data | 19 |
| 3.4 Metode Penentuan Lokasi Penelitian | 19 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 19 |
| 3.5.1 Kuesioner | 19 |
| 3.5.2 Wawancara | 20 |
| 3.5.3 Observasi | 20 |
| 3.5.4 Dokumentasi | 20 |
| 3.6 Operasional Variabel Penelitian | 20 |
| 3.6.1 Variabel Bebas (X_1) | 20 |
| 3.6.2 Variabel Bebas (X_2) | 21 |
| 3.6.3 Variabel Terikat (Y) | 21 |
| 3.7 Metode Analisis | 21 |
| 3.7.1 Validitas | 21 |
| 3.7.2 Realibilitas | 22 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik | 23 |
| 3.7.3.1 Uji Multikolinieritas | 23 |
| 3.7.3.2 Uji Normalitas | 23 |
| 3.7.4 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda | 23 |
| 3.7.5 Uji Hipotesis | 24 |
| 3.7.5.1 Uji F | 24 |
| 3.7.5.2 Uji T | 24 |

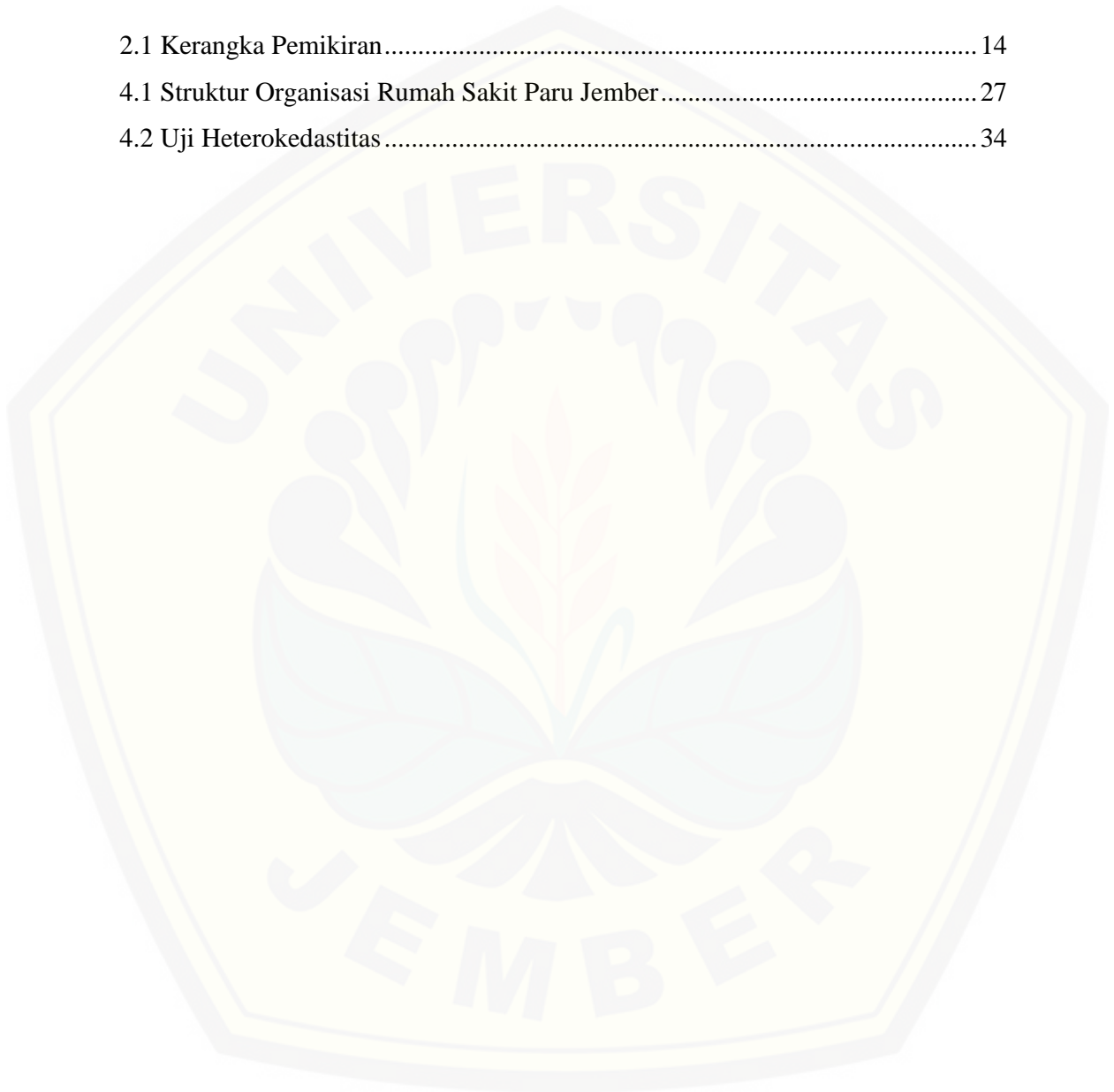
| | |
|--|----|
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 25 |
| 4.1 Deskripsi Tempat Penelitian | 25 |
| 4.1.1 Profil Rumah Sakit Paru Jember..... | 25 |
| 4.2 Data Utama | 28 |
| 4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian | 28 |
| 4.2.1.1 Fasilitas | 28 |
| 4.2.1.2 Pelayanan | 29 |
| 4.2.1.3 Kepuasan | 30 |
| 4.3 Gambaran Umum Responden | 31 |
| 4.4 Uji Instrumen Penelitian | 31 |
| 4.4.1 Uji Validitas Penelitian | 31 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas | 32 |
| 4.4.3 Uji Asumsi Klasik..... | 33 |
| 4.4.3.1 Uji Multikolinieritas | 33 |
| 4.4.3.2 Uji Heteroskedastitas..... | 34 |
| 4.4.3.3 Uji Normalitas | 35 |
| 4.5 Analisis Data | 35 |
| 4.5.1 Analisis Inferensial | 35 |
| A. Persamaan regresi berganda | 35 |
| B. Uji T | 37 |
| C. Uji hipotesis secara serentak (Uji F) | 37 |
| D. Koefisien Determinasi | 38 |
| 4.6 Pembahasan dan Hasil Penelitian | 38 |
| BAB 5. PENUTUP | 42 |
| 5.1 Kesimpulan | 42 |
| 5.2 Saran | 42 |
| DAFTAR BACAAN | 43 |
| LAMPIRAN | 45 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|----------------------------------|---------|
| 3.1 Klasifikasi Kamar..... | 17 |
| 4.1 Variabel Fasilitas..... | 29 |
| 4.2 Variabel Pelayanan..... | 29 |
| 4.3 Variabel Kepuasan | 30 |
| 4.4 Hasil Uji Validitas..... | 31 |
| 4.5 Hasil Uji Realibilitas | 33 |
| 4.6 Uji Multikolinieritas..... | 33 |
| 4.7 Uji Normalitas..... | 35 |
| 4.8 Uji Regresi Berganda | 36 |
| 4.9 Uji T | 37 |
| 4.10 Uji F | 37 |
| 4.11 Uji Determinasi | 38 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 14 |
| 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Paru Jember..... | 27 |
| 4.2 Uji Heterokedastitas..... | 34 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran A. Matrik Penelitian | 45 |
| Lampiran B. Tuntunan Penelitian | 46 |
| Lampiran C. Kuesioner | 47 |
| Lampiran D. Dokumentasi | 49 |
| Lampiran E. Spss | 53 |
| Lampiran F. Permohonan Izin Observasi..... | 58 |
| Lampiran G. Surat Telah Melakukan Penelitian..... | 60 |
| Lampiran H. Lembar Konsultasi | 61 |
| Lampiran I. Biodata Mahasiswa | 63 |

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu ditenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani.

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang dibentuk pemerintah maupun swasta yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan jasa tanpa mengutamakan keuntungan. Sehingga rumah sakit merupakan salah satu pelayanan sektor publik yang menyediakan pelayanan jasa kesehatan individu secara paripurna yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap dan IGD serta menyediakan barang berupa obat-obatan dan alat kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pengertian rumah sakit menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, dikemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit Paru adalah satu-satunya rumah sakit khusus yang berada di wilayah Jember dan pelayanannya mencakup 4 kabupaten yang berada di Jawa Timur bagian Timur yaitu Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Banyuwangi,

Kabupaten Situbondo dan sebagian dari Kabupaten Lumajang. Rumah Sakit Paru Jember menyediakan berbagai macam fasilitas kesehatan mulai dari fasilitas non medis maupun medis adapun fasilitas non medis. Rumah Sakit Paru Jember memiliki 129 kamar dengan berbagai macam kelas, 7 kamar VIP, kamar kelas 1 diantaranya 12 kamar Anggrek, 4 kamar Intermediet, 17 kamar HCU dan 17 kamar ICU, kamar kelas 2 dengan 8 kamar Dahlia, 6 kamar Isolasi, 2 kamar Dw Non dan 5 kamar Tulip, kamar kelas 3 dengan 18 kamar Mawar (*Infeksi*), 23 kamar Melati (*Non Infeksi*) dan 10 kamar Tulip, 1 ruang Operasi, selain ruangan untuk pasien Rumah Sakit Paru Jember juga memiliki halaman parkir sepeda motor dan mobil yang luas, apotik, kamar mandi yang bersih, ruang tunggu yang nyaman dan kotak saran.

Fasilitas medis yang menjadi andalan di Rumah Sakit Paru Jember adalah hiperbarik, dimana pasien menghirup oksigen 100%, dalam suatu ruangan khusus yang diberikan tekanan diatas 1 atmosfer absolut (ATA), jumlah oksigen yang dapat larut dalam darah akan semakin banyak, jika kita menghirup oksigen yang diberikan tekanan diatas 1 ATA. Rumah Sakit Paru Jember adalah satu-satunya rumah sakit yang memiliki fasilitas hiperbarik di daerah Jawa bagian timur. Hiperbarik memiliki berbagai macam manfaat, adapun manfaat dari hiperbarik sendiri yaitu luka diabetik (*Ulkus Diabetik*), jaringan lunak yang mengalami nekrosis dan infeksi, luka bakar, meningkatkan tingkat keberhasilan operasi skin flaps dan skin grafts, meredakan bengkak dan nyeri, mencegah kekurangan oksigen pada jaringan yang terluka, mempercepat pertumbuhan jaringan dan tulang yang patah, sindroma kompartemen, Infeksi pada tulang (*Osteomyelitis*), tuli mendadak, vertigo, telinga berdenging, membantu rehabilitasi pasien sesudah stroke, memperbaiki keadaan yang disebabkan pasokan oksigen yang kurang, kombinasi dengan fisioterapi untuk hasil yang maksimal, meningkatkan aliran darah otak, memberi pasokan oksigen ke area otak yang kekurangan, regenerasi selular, memelihara kebugaran jaringan tubuh, memperbaiki kualitas istirahat.

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna serta aman dipengaruhi oleh banyak faktor salah

satunya adalah SDM atau pemberi fasilitas serta pelayanan kesehatan yang baik merupakan salah satu faktor penentu dari mutu rumah sakit, harus dikelola dengan baik. Karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan memberikan pengaruh yang besar bagi kepuasan pasien, sehingga untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan yang memuaskan Lamri dalam Lestari (2008).

Pelayanan kesehatan yang tersedia di RS Paru Jember terdiri atas Pelayanan Promotif dan Preventif (P3), Pelayanan Kuratif dan Rehabilitatif (PKR) pelayanan tersebut menjadi pelayanan unggulan yang di sediakan oleh pihak rumah sakit, pelayanan promotif dan preventive (P3) adalah pelayanan non medis dimana pasien akan diberikan pemahaman berupa Konseling, Informasi dan Edukasi (KIE) tujuannya yaitu agar pasien tahu tentang penyakit yang dideritanya meliputi pengertian, penularan, pengobatan dan pencegahan yang harus dilakukan, hal tersebut dimaksudkan agar setelah mereka tau cara pencegahan serta demi kesembuhan pasien, selain itu sebagai keselamatan bersama dan mencegah penularan terhadap keluarga dan masyarakat lain. Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik Rumah Sakit Paru Jember memiliki motto yaitu melayani dengan B-E-R-S-I-H; Bermutu, Empati, Rapi, Sopan, Iman, Harmonis.

Sejalan dengan tuntutan peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya dalam sistem pembayaran kepada masyarakat yang lebih cepat dan berkualitas Rumah Sakit Paru Jember merumuskan kebijakan yang strategis antara lain dengan dibentuknya Instalasi Loker Terpadu dengan tujuan memberikan pelayanan sistem pembayaran lebih praktis dan lebih sederhana serta melakukan sistem pembayaran yang lebih terkontrol dan terkendali.

Rumah Sakit Paru Jember dalam upaya meningkatkan pelayanan medis Rumah Sakit Paru Jember mengusung 3 pilar utama pelayanan, yaitu Pelayanan Paru Paripurna, Pelayanan Jantung Paripurna dan Pelayanan Hiperbarik. Tidak hanya sampai di situ, mengingat semakin berkembangnya kasus-kasus bedah yang terjadi di masyarakat dan didukung dengan teknologi kedokteran yang semakin maju, sejak Mei 2015, RS Paru telah membuka pelayanan Poliklinik Bedah Umum dan Bedah Plastik, yang didukung tenaga dokter spesialis bedah umum,

dokter spesialis bedah plastik dan perawat yang profesional, dengan peningkatan pelayanan yang telah disediakan oleh Rumah Sakit Paru Jember mampu memberikan kepuasan bagi pasien sehingga pasien dapat menggunakan jasa kesehatan kembali dan rumah sakit tersebut dapat dikatakan telah berhasil memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Lupiyoadi (2006:70) kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan.

Hal yang menarik untuk diteliti adalah sebagai rumah Sakit Paru Jember apakah dengan tersedia fasilitas non medis maupun fasilitas medis dan pelayanan yang diberikan tenaga medis dan non medis di Rumah Sakit Paru Jember sudah memberikan kepuasan bagi pasien. Penelitian sejenis yang dilakukan oleh Steffi Mongkaren (2013) melakukan penelitian yang berjudul “Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado”. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti dan membahas skripsi dengan judul **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PARU KABUPATEN JEMBER**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rumah sakit paru Jember.
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit paru Jember?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit paru Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan adalah untuk mengumpulkan data, mengelolah, menganalisa, dan menginterpretasikan untuk mengetahui lebih jauh tentang kualitas pelayan serta kepuasan pasien pada rumah sakit paru Jember.

Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk:

1. Fasilitas dan pelayanan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit rumah sakit paru Jember.
2. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit rumah sakit paru Jember.
3. Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit rumah sakit paru Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah sakit

Dengan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan kegiatan evaluasi terhadap fasilitas dan pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa.

2. Bagi Peneliti

Sebagai penambah pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan ilmu yang berkaitan dengan bidang pemasaran yaitu tentang pelayanan di bidang jasa pelayanan rumah sakit.

3. Bagi Fakultas

Untuk menambah informasi dan perbendaharaan kepustakaan Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jember.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Ada pun penelitian yang di lakukan oleh Steffie Mongkaren (2013) dengan judul Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado dengan hasil penelitian menunjukkan Nilai F hitung sebesar 26.355 yang signifikan 0,000. Karena $\text{sig} < 0.05$ ini berarti H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian rumusan hipotesis yang menyatakan bahwa Fasilitas (X1) dan Kualitas Layanan (X2) Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien (Y) dan Uji T menunjukkan Nilai t hitung untuk variabel Fasilitas (X1) 3.182 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.660 artinya variabel Fasilitas (X1) Secara Parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) ini berarti H_a diterima. Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Layanan (X2) 5.476 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.660 artinya Layanan (X2) Secara Parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) ini berarti H_a diterima.

Asep Sukmo Raharjo (2009) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajahmungkur Semarang dengan hasil penelitian menunjukkan uji t pada pelayanan menghasilkan t-hitung 3,901 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari level *significance* yang digunakan yakni sebesar 0,05 (5%) sehingga secara parsial yang menyatakan ada pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa dapat diterima. Uji t pada fasilitas menghasilkan t-hitung 3,741 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari level *significance* yang digunakan yakni sebesar 0,05 (5%) sehingga secara parsial yang menyatakan ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa dapat diterima. Uji t pada lokasi menghasilkan t hitung 3,356 dengan tingkat signifikansi 0,001 jauh lebih kecil dari level *significance* yang digunakan yakni sebesar 0,05 (5%) sehingga secara parsial yang menyatakan ada pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa dapat diterima. menunjukkan uji F 67,973 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari level *significance* yang digunakan yakni

sebesar 0,05 (5%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh fasilitas, pelayanan, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

. Wahyu Kartika Aji (2011) melakukan penelitian yang berjudul “ Analisi pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien” dengan variable independen kualitas Pelayanan, harga dan fasilitas dan variable dependen kepuasan konsumen penelitian tersebut menggunakan regresi linier berganda, penelitian tersebut menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pasien.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Fasilitas Kesehatan

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2006:150). Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2005:93)

Fasilitas kesehatan adalah segala wahana dan prasarana yang bisa menunjang kepada kesehatan kita, baik kesehatan jasmani maupun kesehatan rohani dan pelayanan kesehatan yang dapat digunakan dalam rangka menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan orang-perorangan. Zakiah Darajat (2002 : 35) mengatakan fasilitas artinya segala sesuatu yang bias mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit harus memenuhi,

persyaratan teknis sarana dan prasarana rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan secara paripurna. Adapun secara umum yang dimaksud dengan sarana adalah segala sesuatu hal yang menyangkut fisik gedung/ bangunan serta ruangan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang membuat sarana tersebut dapat berfungsi seperti pengadaan air bersih, listrik, instalasi air limbah dan lain-lain. perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen. Tjiptono (2007:156) ada beberapa unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu:

- a. Pertimbangan /perencanaan spasial
Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual naupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- b. Perencanaan ruangan
Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.
- c. Perlengkapan/perabotan
Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.
- d. Tata cahaya
Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan.
- e. Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks, mengurangi tingkat kecelakaan.
- f. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek yang penting dan saling terkait dalam unsure ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu.

Dalam penelitian ini menggunakan seluruh indikator, karena unsur-unsur tersebut dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan fasilitas yang akan tersedia di rumah sakit paru Jember. Apabila fasilitas jasa tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal. Pasien juga akan merasa terlayani dengan baik sehingga dengan ketersediaan fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan.

2.2.1.1 Standard Fasilitas Rumah Sakit

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan, dimana berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan R.I No, 159.b/Men.Kes/Per/II/1988 tentang Rumah Sakit, Bab V, Pasal 19 dinyatakan, bahwa ” setiap rumah sakit harus mempunyai ruangan untuk penyelenggaraan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, penunjang medik dan non medik, serta harus memenuhi standardisasi bangunan rumah sakit ” Mengingat hal tersebut diatas, maka suatu pelayanan yang diselenggarakan rumah sakit harus memiliki suatu standar acuan ditinjau dari segi sarana fisik bangunan, serta prasarana atau infrastruktur jaringan penunjang yang memadai.

Standard fasilitas rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yaitu tersedia dan berfungsinya sarana dan prasarana pada rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, operasi/bedah, tenaga kesehatan, radiologi, ruang laboratorium, ruang sterilisasi, ruang farmasi, ruang pendidikan dan latihan, ruang kantor dan administrasi, ruang ibadah, ruang tunggu, ruang penyuluhan kesehatan masyarakat rumah sakit, ruang menyusui, ruang mekanik, ruang dapur, laundry, kamar jenazah, taman, pengolahan sampah, dan pelataran parkir yang mencukupi sesuai dengan jenis dan klasifikasinya.

2.2.2 Pelayanan Kesehatan

Definisi pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:121) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut pendapat Hodgetts dan Casio (1996 : 36) jenis pelayanan kesehatan secara umum dapat dibedakan atas dua, yaitu:

- a. Pelayanan kedokteran : Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.
- b. Pelayanan kesehatan masyarakat : Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok kesehatan masyarakat (*public health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, serta sasarannya untuk kelompok dan masyarakat.

Kunci keberhasilan dari pelayanan kesehatan adalah kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung lainnya. Dukungan dan komitmen petugas menjadi faktor pendorong

yang sangat efektif dalam tahap-tahap menuju kemajuan Rumah Sakit. Noor A. (2013:78) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan lebih terfokus pada dimensi daya tanggap petugas. Pasien lebih membutuhkan keramahan petugas dan komunikasi petugas dengan pasien. Sedangkan pendapat Rosita dkk (2011:36) adalah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat diharapkan oleh pemakai jasa atau pasien.

Rumah Sakit dapat mengetahui kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada rumah sakit tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Langkah pertama yang dilakukan agar dapat menentukan kebijakan yang tepat adalah mengetahui dimensi kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2005 : 39) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

- a. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, (misal: gedung, gudang dan lain lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.

- e. Empati (*Emphaty*) dengan memerikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen untuk memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

Dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi pelayanan *tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Emphaty* karena setiap dimensi berpengaruh positif terhadap pelayanan. Semakin baik persepsi konsumen terhadap tiap-tiap dimensi maka kualitas pelayanan semakin tinggi.

2.2.2.1 Standard Pelayanan Kesehatan

Standard rumah sakit Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai organisasi public, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik terhadap masyarakat. Standar pelayanan yang harus dimiliki oleh rumah sakit menurut Azwar (1996) adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan farmasi harus dilakukan dibawah pengawasan tenaga ahli farmasi yang baik
- b. Rumah sakit harus menyediakan pelayanan laboratorium patologi anatomi dan patologi klinik
- c. Rumah sakit harus menyediakan ruang bedah lengkap dengan fasilitasnya
- d. Rumah sakit harus dibangun, dilengkapi dan dipelihara dengan baik untuk menjamin kesehatan dan keselamatan pasiennya.

2.2.3 Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler 2007:177). Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya. Selain itu kepuasan pasien dapat dinilai adalah tingkat kepuasan pelayanan terhadap pasien dilihat dari persepsi pasien/ keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien. Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian Harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini akan lebih ditekankan pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan (seperti : kebersihan lokasi, kecepatan pelayanan, keramahan/ kesopanan dokter, perawat dan karyawan).

b. Minat Menggunakan Kembali

Yaitu kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk ke benak konsumen sehingga dipersepsikan baik. Apabila dikemudian hari ketika mengalami gangguan kesehatan, maka rumah sakit tersebut akan menjadi referensi yang muncul pertama kali di benak konsumen.

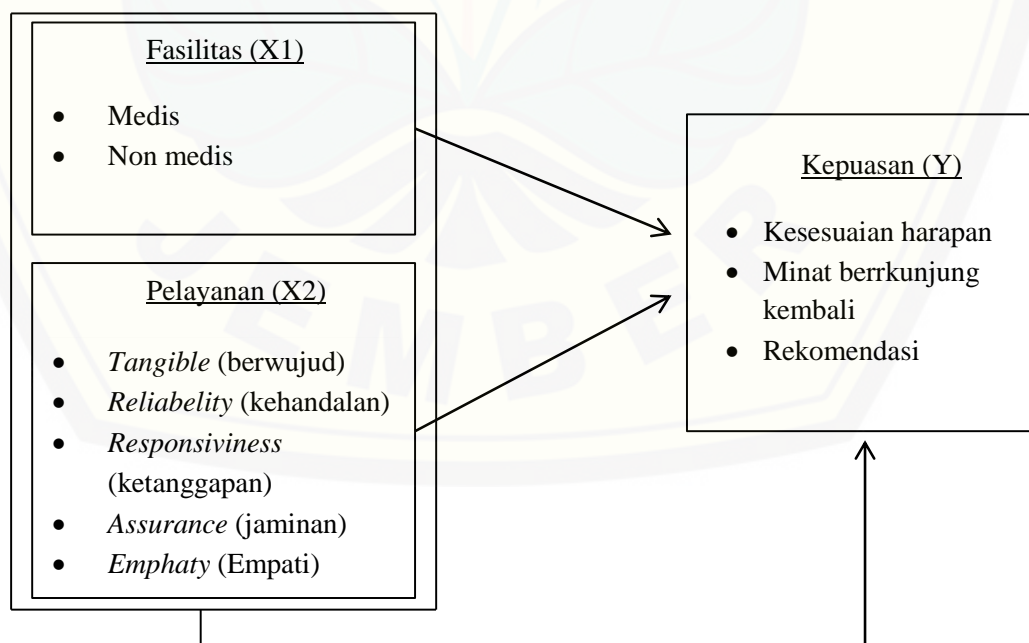
c. Kesiediaan Untuk Merekomendasi

Yaitu kesediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa dan pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

Dalam penelitian ini ada tiga indikator yang sangat menentukan kepuasan, Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap jasa yaitu dengan membandingkan kinerja yang dirasakan dengan suatu tingkat harapan yang dipersepsikan terlebih dahulu. Apabila kepuasan telah dirasakan maka akan menciptakan kelekatan emosional terhadap pelayanan tersebut yang dapat mendorong untuk menggunakan pembelian ulang dan merekomendasikannya.

2.3 Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Secara bersama
Gambar 2.1 kerangka pemikiran

2.4 Hipotesis

Menurut Husein (2003:67) hipotesis adalah pernyataan sementara yang perlu dibuktikan benar atau tidak. Adapun hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H₁: Fasilitas dan Pelayanan diduga secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Paru Jember
- H₂: Fasilitas diduga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Jember
- H₃: Pelayanan diduga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Jember

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melihat fenomena dan untuk mengukur pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pasien. Jenis dalam penelitian adalah penelitian kausal. Penelitian kausal merupakan penelitian yang memiliki tujuan utama membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independent, sedangkan variabel yang terpengaruh oleh variabel independent disebut variabel dependent (Isjianto, 2009) dan data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif. Penelitian yang dilakukan berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono, 2009).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan maupun rawat inap Rumah Sakit Paru Jember. Jumlah pasien Rumah Sakit Paru Jember berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Paru Jember pada tanggal 1 Januari 2016 sampai 28 September 2016 berjumlah 3.200 pasien dari rawat inap.

3.2.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel secara purposive sampling digunakan karena tidak seluruh pasien dapat dijadikan sampel. Kriteria sampel yang akan digunakan dalam menentukan sampel ini adalah, kondisi pasien yang memungkinkan untuk diwawancarai, mendapat persetujuan dari dokter yang menangani pasien, mendapat izin keluarga dan melebihi 5 hari berada di kamar inap. Terdapat 4 klasifikasi kamar yang akan dijadikan sampel yaitu :

Tabel 3.1 Klasifikasi Kamar

| Kelas | Jumlah pasien | Lebih dari 5 hari | Jumlah yang ditentukan | Terpilih |
|-------------------|---------------|-------------------|------------------------|----------|
| Kamar Vip | 108 | 90 | 10% | 9 |
| Kelas I | | | | |
| kamar anggrek | 290 | 180 | 10% | 18 |
| kamar Intermediet | 240 | 168 | 10% | 17 |
| kamar HCU | 270 | 177 | 10% | 18 |
| kamar ICU | 286 | 159 | 10% | 16 |
| Kelas II | | | | |
| kamar Dahlia | 262 | 170 | 10% | 17 |
| kamar Isolasi | 269 | 155 | 10% | 15 |
| kamar DW Non | 202 | 154 | 10% | 14 |
| kamar Tulip | 267 | 198 | 10% | 20 |
| Kelas III | | | | |
| kamar Mawar | 315 | 201 | 10% | 20 |
| kamar Melati | 348 | 216 | 10% | 27 |
| kamar Tulip | 343 | 245 | 10% | 24 |

Menentukan sampel dari setiap kelas dengan menggunakan Teknik yang digunakan adalah *Proporsional Stratified Random Sampling*. Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih (Suharsimi, 2002: 112).

Sampel dalam penelitian ini adalah perwakilan dari pengguna atau user warnet Dotnet. Besarnya ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian dari suatu populasi dapat digunakan rumus pendekatan slovin (Umar, 2002: 146) sebagai berikut: Menentukan sampel dari setiap kelas dengan menggunakan rumus Solvin $n = N / (1 + N \cdot (e)^2)$: n = jumlah total sampel

N = jumlah total populasi

e = batas toleransi eror

Kelas Vip : Karena jumlah terlalu sedikit maka akan menggunakan semua yaitu 9 Orang.

Kelas I : $n = 69 / (1 + 69 \cdot (10\%)^2)$

n = 40,8 dibulatkan 41

Kelas II : $n = 66 / (1 + 66 \cdot (10\%)^2)$

$n = 39,7$ dibulatkan 40

Kelas III : $n = 71 / (1 + 71 \cdot (10\%)^2)$

$n = 41,5$ dibulatkan 42

Menghitung sampel dari setiap ruangan dari masing-masing kelas yang dibagi menjadi 4 kelas yaitu kelas yaitu kelas Vip, kelas I, kelas II dan kelas III dengan menggunakan *Proportional Stratified random sampling* dengan rumus $n = (\text{populasi kelas} / \text{jumlah populasi keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$.

Kelas VIP : dengan menggunakan keseluruhan yaitu 9 sampel

Kelas I

kamar anggrek : $18 / 69 \times 41 = 10,6$ dibulatkan 11

kamar Intermediet : $17 / 69 \times 41 = 10,1$ dibulatkan 10

kamar HCU : $18 / 69 \times 41 = 10,6$ dibulatkan 11

kamar ICU : $16 / 69 \times 41 = 9,5$ dibulatkan 9

: jumlah keseluruhan 41

Kelas II

kamar Dahlia : $17 / 66 \times 40 = 10,3$ dibulatkan 10

kamar Isolasi : $15 / 66 \times 40 = 9,09$ dibulatkan 9

kamar DW Non : $14 / 66 \times 40 = 8,5$ dibulatkan 9

kamar Tulip : $20 / 66 \times 40 = 12,1$ dibulatkan 12

: jumlah keseluruhan 40

Kelas III

kamar Mawar : $20 / 71 \times 42 = 11,8$ dibulatkan 12

kamar Melati : $27 / 71 \times 42 = 15,9$ dibulatkan 16

kamar Tulip : $24 / 71 \times 42 = 14,1$ dibulatkan 14

: jumlah keseluruhan 42

Keseluruhan sampel yang tersedia sebanyak 123 pasien namun dari keseluruhan tersebut yang memenuhi kriteria berjumlah 102 pasien dengan itu peneliti menetapkan membulatkan jumlah pasien menjadi 100 pasien sebagai sampel.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Ada 2 jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari pasien Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2016, Angket yang berisi Pertanyaan tentang fasilitas dan pelayanan serta pengurhnya terhadap kepuasan pasien.

b. Data Skunder

Data skunder yang diperoleh pada penelitian ini berasal dari arsip dan dokumen Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2016.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini baik data kualitatif maupun data kuantitatif yang berasal dari pasien dan pengelola Rumah Sakit Paru Jember.

3.4 Metode Penentuan Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian menggunakan *Purposive Area* Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Paru Jember Jl. Nusa Indah, Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118, Indonesia, Terdapat beberapa alasan Rumah Sakit Paru Jember dipilih sebagai lokasi penelitian yaitu: Pertama, Rumah Sakit Paru adalah satu-satunya rumah sakit khusus yang berada di wilayah Jember dan pelayanannya mencakup 4 kabupaten yang berada di Jawa Timur bagian Timur yaitu Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Situbondo dan sebagian dari Kabupaten Lumajang. Selain itu peneliti sudah mengetahui kondisi dan tempat lokasi penelitian sehingga mempermudah peneliti untuk memperoleh perizinan informasi atau data yang diperlukan, serta adanya keterbatasan dan tenaga.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Kuesioner (Angket)

Metode angket yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk meraih data pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Paru Jember. Jenis angket yang digunakan dalam penelitian adalah angket terbuka.

3.5.2 Wawancara (Interview)

Metode wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi tambahan tentang hal-hal yang berkaitan dengan pangaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Paru Jember. Metode wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada responden dan pengurus untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai pengaruh fasilitas dan pelyanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Paru Jember.

3.5.3 Observasi

Pengamatan secara langsung terhadap kondisi rumah sakit, pelayanan yang disediakan beserta fasilitas yang ada dan pasien rumah sakit paru Jember untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.

3.5.4 Dokumen

Pengumpulan data melalui dokumen seperti arsip dari Rumah Sakit Paru Jember untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian, seperti fasilitas apa saja yang terdapat di Rumah Sakit Paru Jember dan Pelayanan apa saja yang diberikan oleh Rumah Sakit Paru Jember.

3.6 Operasional Variabel Penelitian

Variabel adalah gejala-gejala yang menunjukkan variasi baik dalam jenis maupun tingkatannya (Suharsimi, 2002: 104). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah:

3.6.1 Variabel Bebas (X_1)

Fasilitas, berkaitan dengan kemampuan rumah sakit di dalam memberikan peralatan penunjang kepada pasien baik fasilitas medis dan non medis, Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan rumah sakit. Fasilitas juga adalah alat untuk

membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2006:150). Variabel ini menurut Suwithi (2010) menggunakan indikator:

- Ketersediaan Fasilitas Medis dan Non medis
- Kebersihan dan kenyamanan

3.6.2 Variabel Bebas (X_2)

Pelayanan, berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memberikan rasa nyaman kepada pasien sehingga mereka nyaman selama di dalam rumah sakit. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan (Lupiyoadi 2006:70). Untuk pengukuran variabel kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2001), indikatornya sebagai berikut :

- Daya Tanggap yaitu mudah diakses, tidak lama menunggu, responsive terhadap permintaan
- Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan Rumah Sakit Paru Jember
- Empati yaitu mengenal nama pasien, mengingat masalah dan preferensi pengguna jasa
- Bukti langsung yaitu fasilitas; ruang tunggu; peralatan.

3.6.3 Variabel Terikat (Y)

Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Indikator: Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Rekomendasi.

3.7 Metode Analisis

3.7.1 Validitas

Untuk mengetahui tingkat kevalidan instrumen penelitian ini digunakan uji validitas dengan menggunakan program SPSS. Nugroho (2005:71-72) menjelaskan bahwa *output* SPSS untuk uji validitas cukup banyak, namun yang perlu diinterpretasikan pada uji validitas terletak pada tabel *item-total*

statistics. Uji validitas adalah prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variable penelitian valid atau tidak. Kuesioner dikatakan valid apabila dapat mempresentasikan atau mengukur apa yang menunjukkan kevalidan dari suatu instrument yang ditetapkan. Rumus yang digunakan adalah :

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

X= skor butir

Y= skor total butir, dan N adalah jumlah sampel (responden)

Untuk menentukan instrument itu valid atau tidak maka ketentuannya adalah sebagai berikut :

- Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan toleransi ketidakteelitian (α) sebesar 5%, maka instrument tersebut dikatakan valid.
- Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan toleransi ketidakteelitian (α) sebesar 5%, maka instrument tersebut dikatakan tidak valid.

3.7.2 Reliabilitas

Untuk mengetahui reliabilitas ini digunakan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS. Menurut Nugroho (2005:73-74) untuk melihat hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel *reliability statistic*. Reliabilitas menyangkut masalah ketepatan alat ukur yang dapat dinilai dengan analisis statistika untuk mengetahui kesalahan ukur. Suatu instrument dianggap reliable apabila instrument tersebut dapat dipercaya sebagai alat ukur data penelitian. Penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Alpha-Cronbach* yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : Realibilitas yang dicari

- n : Banyaknya pertanyaan
 $\sum \sigma_i^2$: Jumlah varians skor tiap-tiap item
 σ_t^2 : Varians total

Kriteria :

- Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan toleransi ketidaktelitian (α) sebesar 5% maka instrument tersebut dikatakan valid.
- Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan toleransi ketidaktelitian (α) sebesar 5% maka instrument tersebut dikatakan tidak valid.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

3.7.3.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolineritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel *independen* yang memiliki kemiripan dengan variabel *independent* lain dalam satu model. Deteksi multikolineritas pada suatu model dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka dapat dikatakan terbebas dari multikolineritas.

3.7.3.2 Uji Normalitas

Uji normalitas dapat diketahui dari beberapa cara yang akan menghasilkan kesimpulan yang hamper sama. Uji asumsi normalitas dapat dideteksi dari plot sebaran data maupun uji statistik dengan bantuan program SPSS

3.7.4 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Jika suatu variabel dependen bergantung pada lebih dari satu variabel independen, hubungan antara kedua variabel disebut analisis regresi linier berganda (*Linear multiple regression*). Metode analisis data ini digunakan untuk mengetahui apakah fasilitas, pelayanan, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa kesehatan rumah sakit paru Jember. Dalam penelitian ini maka diperoleh rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon \text{ Keterangan:}$$

Y : Variabel Kepuasan Konsumen

a : Konstanta

b₁ : Koefisien Regresi Fasilitas

b₂ : Koefisien Regresi Pelayanan

X₁ : Variabel Fasilitas

X₂ : Variabel Pelayanan

E : Variabel gangguan

Untuk menentukan persamaan garis regresi linier berganda digunakan aplikasi komputer SPSS.

3.7.5 Uji Hipotesis

3.7.5.1 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat Priyatno (2011 : 258). Pengujian melalui uji F atau variasinya adalah pengujian dengan membandingkan Fhitung dengan F tabel pada derajat signifikan 95% ($\alpha = 0,05$).

H₀ : Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

H_a : Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

H₀ ditolak bila F hitung > F tabel

H₀ diterima jika : F hitung \leq F table

3.7.5.2 Uji T

Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa kesehatan secara parsial digunakan uji t dengan bantuan program SPSS. Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel coefficients. Nilai dari uji t-test dapat dilihat dari p-value (pada kolom sig.) pada masing-masing variabel independent, jika p-value lebih kecil dari level of significant yang ditentukan, atau t- hitung (pada kolom t) lebih besar dari t-tabel artinya signifikan

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Paru Jember yaitu sebesar 86,4 %, sedangkan sisanya yaitu 13,6% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dari penelitian ini, maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Fasilitas, untuk fasilitas medis maupun non medis lebih ditingkatkan lagi agar lebih meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Jember
2. Begitupun dengan pelayanan medis maupun non medis yang ada lebih ditingkatkan dan memberikan pelayanan terbaik untuk pasien sehingga memberikan kepuasan bagi pasien.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini, supaya dapat menciptakan penelitian-penelitian yang lebih baik dan nantinya sebagai tambahan referensi penelitian yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.A. Gde Muninjaya. 2004. Manajemen Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
- Azwar, Azrul. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Sinar Harapan. 1996.
- Farida Jasfar, 2005, Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Ciawi Bogor, Ghalia Indonesia.
- Hermawan Kartajaya. 2003. Marketing In Venus. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Husein Umar, 2003, Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Istijanto, 2009. Aplikasi Praktis Riset Pemasaran, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Jefkins, Frank, 2002. "Public Relations", Erlangga, Bandung.
- Kartajaya, Hermawan. 2003. Marketing In Venus. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kartajaya, Hermawan, 2003, Markplus on Strategy: 12 Tahun Perjalanan Markplus & Co Membangun Strategi Perusahaan, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, (1997), Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Jilid 2 Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Prenallindo
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Lestari, W. P *et al.* 2008. Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Margono. 2001. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kartasura Kabupaten Sukoharjo.
- Noor, A. (2013) Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Raharjani, Jeni. 2005. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan

Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang). Dalam Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol. 2, No. 1 Hal 1-15

Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.

Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. Service, Quality, & Satisfaction. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta

Tjiptono, Fandy. 1996, *Strategi Bisnis Manajemen*, Yogyakarta, Andi Offset.

Tiptono, Fandy. 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

Yoeti, O.A. (1997). Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Jakarta: PT Pradnya Paramita.

Refrensi Lainnya

Depkes RI. Profil kesehatan Indonesia 2001 Menuju Indonesia sehat 2010. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. 2002:40

Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2010, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan.

Menkes RI. 1998. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesian Nomor 159b/MENKES/PER/II/1988. Tentang Rekam Medis. Jakarta: Kementrian Republik Indonesia

Penelusuran Internet

Jurnal. Kedokteran dan Kesehatan Indonesia [serial online] <http://journal.uji.ac.id/index.php/JKKI/article/viewFile/544/46>. Di akses pada tanggal 10 januari 2017

www.fkm-undip.or.id/data/index.php? di akses pada tanggal 10 januari 2017

Profil rumah sakit paru jember.

<http://rspjember.jatimprov.go.id/profile/profil.html> (di akses pada tanggal 15 januari 2017)

Zakiah Daradjat. 2002. <http://scribd.com./doc/49817559/13/mengenai-ruang-lingkup.html>. Diakses Tanggal 10 Maret 2017.

Lampiran A.

MATRIS PENELITIAN

| JUDUL | PERMASALAHAN | VARIABEL | SUMBER DATA | METODE PENELITIAN | HIPOTESIS |
|---|---|--|---|--|---|
| Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paru Jember | a. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Paru Jember. b. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Paru Jember. c. Apakah terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Paru Jember. | 1. Fasilitas berkaitan dengan pemberian penunjang kesehatan baik fasilitas medis dan non medis. 2. pelayanan yang memberikan rasa kenyamanan kepada pasien dengan. 3. Tingkat kepuasan yang dirasakan atas hasil perbandingan kinerja dengan yang diharapkan | 1. Data primer : Data yang diperoleh dari pasien Rumah Sakit Paru Jember dengan menggunakan metode angket yang berisi tentang fasilitas dan pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan. 2. Data sekunder: Arsip dan Dokumen Rumah Sakit Paru Jember. | 1. Metode penentuan tempat penelitian <i>Purposive Area</i> . 2. Metode pengumpulan data dengan metode kuesioner, wawancara, observasi, dokumen. Metode analisis data dengan rumus : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$ Keterangan: Y : Variabel Kepuasan Konsumen a : Konstanta b1 : Koefisien Regresi Fasilitas b2 : Koefisien Regresi Pelayanan X1 : Variabel Fasilitas X2 : Variabel Pelayanan ϵ : Variabel gangguan | H1 : Variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien, semakin baik fasilitas maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. H2 : Variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan Pasien. H3 : Ada pengaruh kualitas fasilitas dan pelayanan Rumah Sakit Paru Jember secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. |

Lampiran B.

TUNTUNAN PENELITIAN

1. Tuntunan angket

| No | Data yang ingin diraih | Sumber data |
|----|--|---------------------------------|
| 1. | Data kepuasan pasien mengenai fasilitas yang tersedia | pasien rumah sakit paru Jember. |
| 2. | Data kepuasan pasien mengenai pelayanan yang tersedia. | |

2. Tuntunan observasi

| No | Data yang ingin diraih | Sumber data |
|----|--|--|
| 1. | Data tentang kepuasan pasien terhadap ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Paru Jember | Rumah Sakit Paru Jember, dokumen Rumah Sakit Paru Jember |

3. Dokumen

| No | Data yang diraih | Sumber data |
|----|--|--|
| 1 | Sejarah Rumah Sakit Paru Jember. | <ul style="list-style-type: none"> • Sumber data didapat dari pihak Rumah Sakit Paru Jember • Data dari Kantor Rumah Sakit Paru Jember |
| 2. | Data mengenai jumlah pasien Rumah Sakit Paru Jember. | |

Lampiran C.

**KUESIONER
PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

IDENTITAS RESPONDEN

No responden :

Jenis kelamin :

Umur : tahun

Pendidikan :

Pekerjaan :

Lama perawatan :

I. Fasilitas Medis dan Non Medis

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom sesuai jawaban saudara berdasarkan harapan yang saudara kehendaki atas kualitas pelayanan.

| No | Pernyataan | Sangat baik | baik | sedang | Tidak Baik | Sangat tidak baik |
|----|--|----------------|------|--------|---------------|-------------------------|
| 1 | Bagaimana Bapak/Ibu menilai ketersediaan alat-alat kedokteran | | | | | |
| 2 | Peralatan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan anda | | | | | |
| 3 | Bagaimana penilaian Anda terhadap kenyamanan ruang | | | | | |
| 4 | Bagaimana penilaian anda terhadap lokasi parkir | | | | | |
| 5 | Bagaimana penilaian anda dengan ketersediaan alat-alat kebersihan yang ada | | | | | |

II. Pelayanan

| No | Pernyataan | Sangat baik | baik | sedang | Tidak Baik | Sangat tidak baik |
|----|--|----------------|------|--------|---------------|-------------------------|
| 1 | Dokter dan perawat mau mendengarkan dengan baik keluhan yang saya sampaikan. | | | | | |
| 2 | Dokter memberikan informasi yang cukup jelas | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Pelayanan pemeriksaan oleh dokter dilakukan dengan cepat. | | | | | |
| 4 | Dokter dan perawat bersedia dengan sabar mendengarkan keluhan yang saya alami sampai saya selesai menjelaskannya | | | | | |
| 5 | Dokter juga menjelaskan mengenai kondisi kesehatan dan tahapan pengobatan yang akan saya jalani. | | | | | |

KUESIONER TENTANG KEPUASAN

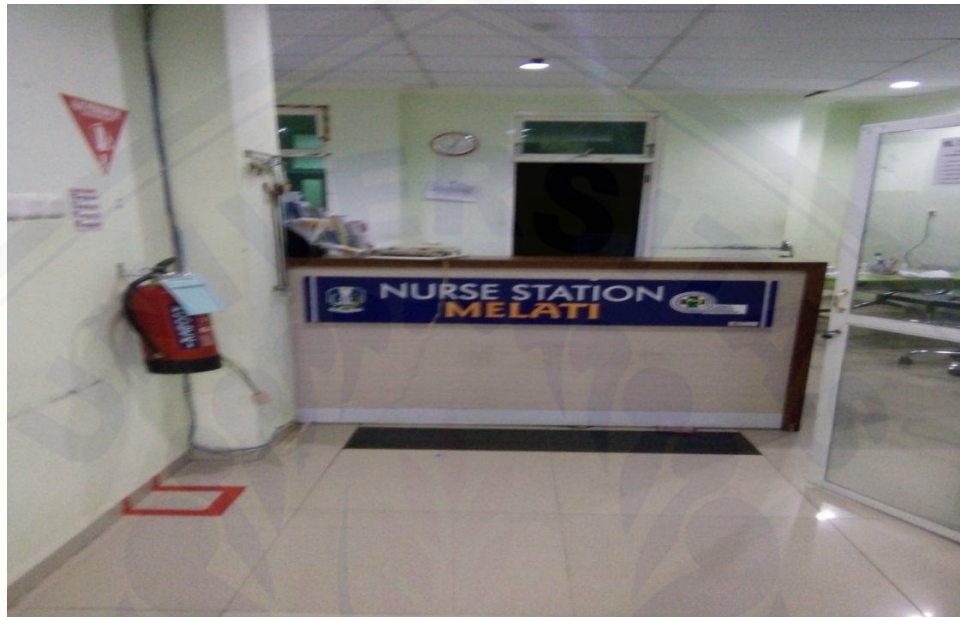
III. Kepuasan

| No | Pertanyaan | Sangat puas | puas | sedang | Tidak puas | Sangat tidak puas |
|----|--|-------------|------|--------|------------|-------------------|
| 1 | Apakah anda puas dengan fasilitas yang tersedia di rumah sakit | | | | | |
| 2 | Apakah anda puas dengan kebersihan dan kenyamanan rumah sakit | | | | | |
| 3 | Apakah anda puas dengan dokter yang selalu menjelaskan proses yang akan anda jalani selama dalam perawatan | | | | | |
| 4 | Apakah Anda puas dengan sikap perawat yang ramah dalam memberikan pelayanan? | | | | | |
| 5 | Apakah Anda puas dengan sikap perawat yang selalu mendengarkan keluhan pasien? | | | | | |

Lampiran D.

DOKUMENTASI

Gambar 1. Kondisi salah satu ruangan yang ada di Rumah Sakit Paru Jember



Gambar 2. Kondisi salah satu ruangan yang ada di Rumah Sakit Paru Jember



Gambar 3. Pelayanan perawat kepada pasien



Gambar 4. Pelayanan perawat kepada pasien



Gambar 5. Salah fasilitas andalan yang ada di Rumah Sakit Paru Jember



Gambar 5. Aktivitas peneliti saat melakukan wawancara kepada pasien



Gambar 7. Aktivitas peneliti saat melakukan wawancara kepada pasien



Gambar 7. Aktivitas peneliti saat melakukan wawancara kepada pasien



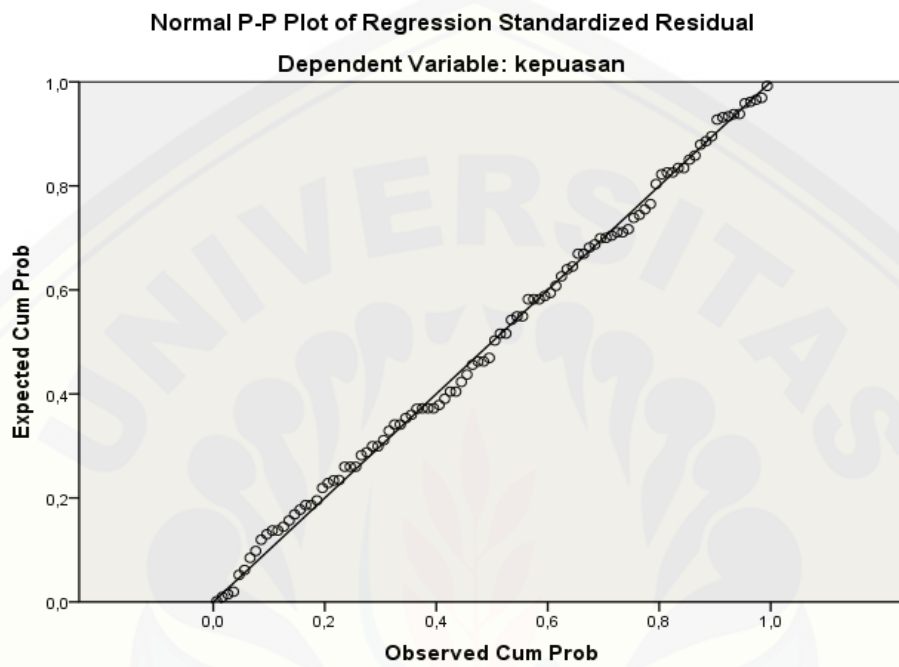
Lampiran E.

SPSS

| No. | Item Pertanyaan | Pearson Correlation | Sig. | Kesimpulan |
|-----|------------------|---------------------|-------|------------|
| 1 | X _{1.1} | 0,606 | 0,000 | Valid |
| 2 | X _{1.2} | 0,345 | 0,000 | Valid |
| 3 | X _{1.3} | 0,288 | 0,004 | Valid |
| 4 | X _{1.4} | 0,436 | 0,000 | Valid |
| 5 | X _{1.5} | 0,484 | 0,000 | Valid |
| 6 | X _{1.6} | 0,363 | 0,002 | Valid |
| 7 | X _{2.1} | 0,304 | 0,002 | Valid |
| 8 | X _{2.2} | 0,203 | 0,000 | Valid |
| 9 | X _{2.3} | 0,363 | 0,004 | Valid |
| 10 | X _{2.4} | 0,554 | 0,000 | Valid |
| 11 | X _{2.5} | 0,448 | 0,000 | Valid |
| 12 | X _{2.6} | 0,458 | 0,000 | Valid |
| 13 | X _{2.7} | 0,498 | 0,000 | Valid |
| 14 | X _{2.8} | 0,456 | 0,000 | Valid |
| 15 | Y _{1.1} | 0,549 | 0,000 | Valid |
| 16 | Y _{1.2} | 0,459 | 0,000 | Valid |
| 17 | Y _{1.3} | 0,407 | 0,004 | Valid |
| 18 | Y _{1.4} | 0,496 | 0,000 | Valid |
| 19 | Y _{1.5} | 0,322 | 0,000 | Valid |
| 20 | Y _{1.6} | 0,497 | 0,000 | Valid |

| No. | Variabel | Cronbach alpha | Keterangan |
|-----|----------------|----------------|------------|
| 1. | X ₁ | 0,659 | Reliabel |
| 2. | X ₂ | 0,611 | Reliabel |
| 3. | Y | 0,601 | Reliabel |

| model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig | Collinearity Statistics | |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (contant) | 12,486 | 3,544 | | 3,523 | ,001 | | |
| Fasilitas | ,148 | ,107 | ,137 | 1,377 | ,172 | ,998 | 1,002 |
| pelayanan | ,207 | ,134 | ,153 | 1,537 | ,128 | ,998 | 1,002 |



Tabel 4.7 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,74845380 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,038 |
| | Positive | ,036 |
| | Negative | -,038 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,378 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,999 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 4.8 Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 12,486 | 3,544 | | 3,523 | ,001 |
| | fasilitas | ,148 | ,107 | ,137 | 1,377 | ,172 |
| | pelayanan | ,207 | ,134 | ,153 | 1,537 | ,128 |

a. Dependent Variable: kepuasan

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 12,486 | 3,544 | | 3,523 | ,001 |
| | fasilitas | ,148 | ,107 | ,137 | 1,377 | ,000 |
| | pelayanan | ,207 | ,134 | ,153 | 1,537 | ,000 |

a. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 13,858 | 2 | 160,929 | 42,221 | ,000 ^a |
| | Residual | 302,652 | 97 | 9,120 | | |
| | Total | 316,510 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas

b. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,809 ^a | ,864 | ,824 | 1,76639 |

Lampiran F



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121
Telepon: 0331-334988, 330738 Fax: 0331-334988
Laman: www.fkip.unej.ac.id

Nomor : 9 104 /UN25.1.5/PL.5/2016
Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Observasi

21 SEP 2016

Yth. Ketua Rumah Sakit Paru Jember
Jember

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini.

Nama : Nanda Alamsyah Ridho Ramadhan

NIM : 120210301027

Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan observasi di Rumah Sakit yang Saudara pimpin dengan Judul: **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paru Jember”**

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas perkenan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Pembantu Dekan I,
Dr. Sukatman, M.Pd.
NIP 19640123 199512 1 001

 **PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR**
DINAS KESEHATAN
UNIT RUMAH SAKIT PARU JEMBER
Jl. Nusa Indah No. 28 Telp / Fax. 0331- 421078, 487255 Jember 

Jember, 28 September 2016

Nomor : 074 / 372 / 101.17 / 2016
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
di
Jember

Sehubungan dengan surat Saudara nomor 9104/UN25.1.5/PL.5/2016, atas nama Nanda Alamsyah Ridho R., perihal sebagaimana tersebut diatas, dengan ini kami sampaikan bahwa kami **MENYETUJUI/TIDAK KEBERATAN** untuk melaksanakan observasi, dengan ketentuan bahwa pelaksanaan observasi dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RS. Paru Jember.

Demikian untuk menjadi periksa, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Jember, 28 September 2016
Kepala UPT Rumah Sakit Paru Jember,



dr. I G. N. Arya Sidemen, S.E., MPH.
NIP.19630916 198903 1 008



PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
DINAS KESEHATAN
UNIT RUMAH SAKIT PARU JEMBER



Jl. N usa Indah No. 28 Telp / Fax. 0331-421078, 487255 Jember

Jember, 4 Agustus 2017

Nomor : 074 / 19251 / 301.18/2017

Lampiran : -

Perihal : Telah Melakukan Penelitian

Kepada Yth.

Dekan Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan

di

Jember

Sehubungan dengan surat Saudara nomor 9104/UN25.1.5/PL.5/2016, atas nama Nanda Alamsyah Ridho R, telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi mulai tanggal 28 September 2016 s/d 4 Agustus 2017 dengan judul " PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PARU JEMBER ".

Demikian untuk menjadi periksa, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Jember, 4 Agustus 2017

Kepala UPT Rumah Sakit Paru jember,



dr. I G. N. Arya Sidemen, S.E., MPH
NIP. 196309 6 198903 1 008



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : NANDA ALAMSYAH RIDHO RAMADHAN
NIM/Angkatan : 120210301027
Jurusan/Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember
Pembimbing I : Drs. Bambang Suyadi, M.Si.

KEGIATAN KONSULTASI

| NO | Hari/Tanggal | Materi Konsultasi | Tt. Pembimbing I | |
|-----|----------------|-------------------|------------------|--|
| 1. | Rabu - 12 Okt | Konsultasi Bab 1 | 1. | |
| 2. | Jumat - 15 Okt | Perbaikan Bab 1 | 2. | |
| 3. | Rabu - Okt | Konsultasi Bab 2 | 3. | |
| 4. | Kamis | Perbaikan Bab 2 | 4. | |
| 5. | Rabu | Konsultasi Bab 3 | 5. | |
| 6. | Kamis | Perbaikan Bab 3 | 6. | |
| 7. | Selasa | Perbaikan Bab 3 | 7. | |
| 8. | Rabu | Perbaikan bab 3 | 8. | |
| 9. | Rabu | | 9. | |
| 10. | Jumat | Revisi Seminar | 10. | |
| 11. | Kamis | Revisi seminar | 11. | |
| 12. | Rabu | Revisi seminar | 12. | |
| 13. | Selasa | Revisi seminar | 13. | |
| 14. | Rabu 20 Nov | Bab 4 | 14. | |
| 15. | | Perbaikan bab 4.5 | 15. | |

Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan di isi setiap melakukan konsultasi.
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Alamat : Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Kotak Pos 162
 Tlp./Fax (0331) 334 988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Nanda Alamsyah Ridho Ramadhan
 NIM : 120210301027
 Jurusan/Program : Pendidikan IPS / Pendidikan Ekonomi
 Judul : Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.
 Dosen Pembimbing II : Dr Sukidin M.Pd

KEGIATAN KONSULTASI

| NO | Hari/Tanggal | Materi konsultasi | TT. Pembimbing II |
|-----|--------------|-------------------|-------------------|
| 1. | Selasa | konultasi bab I | 1) |
| 2. | Senin | konultasi bab I | 2) |
| 3. | Kamis | konultasi bab II | 3) |
| 4. | Rabu | konultasi bab II | 4) |
| 5. | Kamis | konultasi bab 3 | 5) |
| 6. | Selasa | konultasi bab 3 | 6) |
| 7. | Rabu | revisi bab I & II | |
| 8. | Senin | revisi bab 5 | |
| 9. | Kamis | | |
| 10. | Selasa | Revisi bab Semua | 10) |
| 11. | Kamis | revisi. Semuanya | 11) |
| 12. | Pebru | Bab A | 12) |
| 13. | Kamis | revisi bab 4,5 | 13) |
| 14. | Rabu | revisi bab 4,5 | 14) |
| 15. | Kamis | revisi bab 4,5 | 15) |

Catatan:

- Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
- Lembar ini harus dibawa sewaktu seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

Handwritten signature and date: 22/11/17

BIODATA MAHASISWA

A. Identitas

1. Nama : Nanda Alamsyah Ridho Ramadhan
2. Tempat, Tanggal Lahir : Singaraja, 11 Feberuari 1994
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Ikhtiqlal Irfan Ahadi
 - b. Ibu : Muti Hidayati
6. Alamat Asal : Sandubaya Kec. Selong Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat.

B. Pendidikan

| No | Nama Sekolah | Tempat | Tahun |
|----|-----------------|--------|-------|
| 1. | SDN 3 Sandubaya | Selong | 2006 |
| 2 | SMPN 3 Selong | Selong | 2009 |
| 3 | SMAN 1 Selong | Selong | 2012 |