PENGARUH FAKTOR – FAKTOR BENTUK PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KEDIRI

Eryan Pramono

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan : (1) Mengetahui bagaimana hubungan harapan masayarakat dengan kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri ; (2) Mengetahui bagaimana pengaruh harapan masayarakat terhadap kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri ; (3) Mengetahui faktor-faktor dominan harapan masyarakat yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri.

Penelitian ini akan dilakukan pada Rumah Sakit Bhayangkara Kediri, Adapun Variabel – Variabel yang diteliti terdiri dari variabel bebas (X) yaitu harapan masyarakat Indikatornya : mutu produk (X_1), suasana (X_2), sistim / prosedur (X_3), profesional (X_4), sikap (X_5), serta variabel terikat yaitu Kepuasan (Y), Tehnik Analisis menggunakan tehnik korelasi dan regresi berganda dengan bantuan sofware SPSS versi 11,5.

Hasil penelitian menunjukan bahwa : hubungan yang sangat signifikan antara mutu produk, suasana, prosedur, profesionalitas dan sikap yang diukur secara bersama-sama terhadap kepuasan. Dengan kata lain, hipotesis yang berbunyi terdapat hubungan antara mutu produk, suasana, prosedur, profesionalitas dan sikap yang diukur secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

R Square adalah koefisien determinasi, yang berasal dari pengkuadratan dari koefisien korelasi, atau 0,889 x 0,889 =0,791. Dalam hal ini berarti bahwa 79,1% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variable mutu produk, suasana, prosedur, profesionalitas dan sikap, sedangkan sisanya (100% - 79,1% = 20,9%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional pada dasarnya menitikberatkan pada peningkatan Sumber Daya Manusia. Dengan harapan mampu mengelola Sumber Daya Alam yang dimiliki untuk kesejahteraan umat manusia. Untuk itu sebagaiupaya mewujudkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas di masa depan, tidaksaja meningkatkan kualitas pendidikan akan tetapi juga tergantung pada kesehatan fisik dan mental. Di samping itu pembangunan manusia seutuhnya yang dimulai tahun 2010 memprioritaskan pada upaya peningakat- an kualitas Sumber Daya Manusia. Sebagai salah satu terobosan dalam pembangunan kesehatan sosial seiring dengan pembangunan ekonomi yang harus dimantapkan.Pembangunan Indonesia direncanakan untuk meningkat kan mutu kehidupandengan menciptakan individu-individu manusia Indoensia seutuhnya yang dapatmengembangkan potensinya secara optimal.

Pembangunan Indonesia yang berkesinambungan tersebut merupakan upaya peningakatan kualitas Sumber dayaAlam yang dilakukan secara dini

dalam satu siklus kehidupan manusia yangselanjutnya disebut sehagai Sumber Daya Manusia dini.Bagi Rumah Bhayangkara Kediri kemampuan Sumber Daya Manusia sangat penting demi pelayanan kesehatan pada masyarakat.Arah dan kebijakan pembangunan secara umum ditegaskan bahwa dalam rangka meningkatkan taraf hidup dan memanfaatkan jumlah penduduk yang besar sebagai kekuatan pembangunan bangsa, maka perlu ditingkatkan usaha-usaha pembinaan, pengembangan dan pemanfaatan potensi Sumber Daya Manusia dengan meningkatkan pembangunan di berbagai faktor, di antaranya memperbaiki mutu kedisiplinan dan meningkatkan pelayanan kesehatan.

Dengan usaha-usaha tersebut, diharapkan dapat tercipta manusia-manusia pembangunan yang, tangguh, berbudi luhur, cakap, terampil, percaya pada diri sendiri dan bersemaagat membangun (Sisdjiatmo Kusumo Suwidho: 1983). Masalah Sumber Daya Manusia mempunyai peran yang sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan Rumah Sakit Bhayangkara Kediri untuk pencapaian tujuan tersebut, selain diperlukan perencanaan yang baik serta dana yang memadai tentunya tergantung pula pada sumber daya manusianya. Dalam hubungan ini dibutuhkan disiplin kerja yang baik dari seluruh pegawai yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri untuk memberikan pelayanan yang baik.

Perubahan paradigma karyawan dalam memberikan layanan kepada masayarakat umum ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Tjosvold (1993). Ia mengatakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kerhomatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. Selanjutnya ia menambahkan bahwa bagi organisasi, melayani konsumen merupakan "saat yang menentukan" (*moment of thruts*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya. Berkaitan dengan saat-saat yang menentukan, Carlzon (1987) mengemukakan perlunya mengembangkan strategi baru untuk ekonomi yang mengutamakan pelanggan. Bahkan Carlton menamakan abad sekarang sebagai "Abad Pelanggan", abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang sangat terhormat.

Sejalan dengan adanya perubahan paradigma di atas, terjadi fenomena baru pada organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik di pemerintah pusat, propinsi maupun pemerintah daerah yaitu dengan adanya suatu usaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sebaik-baiknya. Dimana kepuasan masyarakat (*costumer satisfication*) dalam pemberian layanan dijadikan sebagai indikator utama. Untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, tentunya harus ada suatu usaha dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Usaha yang dilakukan untuk kepentingan tersebut diarahkan agar terdapat perubahan makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin baru, makin lama makin murah (*newer*), dan makin lama makin sederhana (Tjiptono:1997). Mengingat kepuasan masayarakat (*costumer satisfication*) merupakan tolok ukur dalam pemberian pelayanan, maka bagi aparatur/karyawan pemerintah dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat perlu memperhatikan bagaimana membangun organisasi agar semua orang yang berada di lingkungan organisasi dapat meningkatkan kinerjanya dengan tujuan

meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Disamping itu juga terdapat tuntutan bagaimana organisasi yang memberikan pelayanan publik dapat dikelola dengan baik dengan memperhatikan pada pelanggan, mutu, pendekatan ilmiah dalam merancang pekerjaan, perubahan budaya, kerja sama tim.

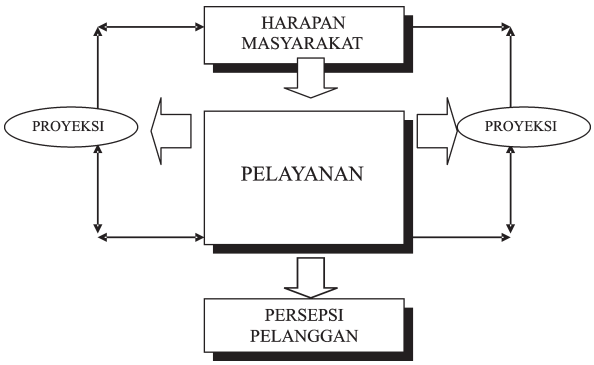
Dalam upayanya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan di segala bidang, di beberapa pemerintah kabupaten/ kota telah membuat suatu kebijakan dan langkah-langkah riil dengan cara menyediakan suatu lembaga yang dapat memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat. Lembaga tersebut sering disebut dengan Kantor Pelayanan Terpadu atau Badan Pelayanan Terpadu atau nama lain sesuai dengan nomenklatur yang terdapat di kabupaten/kota masing-masing.

Seiring dengan upaya tersebut di atasuntuk melaksanakan suatu model pelayanan publik dengan nama Kontrak Pelayanan (*Citizens' Charter*). Dimana model pelayanan dimaksud diterapkan di bidang kesehatan tepatnya dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri. Dalam penerapan Kontrak Pelayanan (*Citizens' Charter*) dituntut adanya suatu kinerja dari penyelenggara layanan, untuk memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat yang tertuang dalam kontrak pelayanan dalam rangka memberikan kepuasan kepada publik yang dalam hal ini adalah para pengguna layanan di Rumah Sakit. Atas dasar pertimbangan tersebut penelitian maka penelitian ini dilakukan dengan judul : Pengaruh Faktor-Faktor Bentuk Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri.

B. Pemasalahan

1. Bagaimana hubungan harapan masyarakat dengan kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri?
2. Bagaimana pengaruh harapan masyarakat terhadap kepuasan pengguna layanandi Rumah Sakit Bhayangkara Kediri ?
3. Harapan masyarakat yang manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanandi Rumah Sakit Bhayangkara Kediri?

C. Kerangka Pikir



Gambar .1. Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di Rumah Sakit Bhayangkara KediriKota Kediri. Alokasi waktu penelitian 5 bulan, dilakukan mulai tanggal 30 Maret 2012 sampai dengan tanggal 23 Juli 2012.

B. Teknik Pengambilan Sampel

Mengingat populasi dalam penelitian ini adalah pasien dan atau pengguna layanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Kediri baik yang sedang berobat mupun yang telah berobat.Menginat jumlah populasinya besar maka dalam penelitian ini digunakan sampel dalam rangka analisa data-nya.Tehnik penarikan sampel pada penelitian ini adalah dengan tehnik *purposive sampling*. Hal ini dilaksanakan karena adanya keterbatasan-keterbatasan yang melekat pada diri peneliti, yaitu

keterbatasan, biaya, waktu, tenaga, dan teknis.

C. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data penelitian ini adalah dengan menggunakan angket/ kuesioner, wawancara, observasi dan dokumenter.

D. Analisis Data

Data-data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan model statistik, dalam program komputer SPSS dengan tehnik korelasi dan regresi berganda.

Digunakan untuk mengukur pengaruh beberapa variabel bebas terhadapsatu variabel terikat. Sedangkan persamaan regresi linier berganda menurut Sugiyono(200 1: 240) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \ldots\ldots + b_k"X_k$$

Dimana:

Y = variabel dependen atau variabel bebas
X = varlabel independent
abc = variabel korelasi
n = jumlahunsur sampel
Y = Variabel Kepuasan Publik
X_1 = Variabel mutu produk/kualitas
X_2 = Variabel suasana Rumah Sakit Bhayangkara
X_3 = Variabel Prosedur berdasarkan standar
X_4 = Variabel Profesionalisme
X_5 = Variabel Sikap

E. Operasionalisasi Variabel

a) Variabel bebas (*Independent Variabel*) atau *predictors*pada penelitian ini adalah harapan masyarakat. Indikatornya adalah mutu produk, suasana, sistem/prosedur, profesionalitas, dan sikap.

b) Variabel Terikat (*dependent Variabel*) atau variabel terpengaruhnya adalah kepuasan. Parameter yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan adalah tingkat pilihan pasien terhadap pemberi layanan ketika ia memiliki masalah dengan kesehatan, tingkat perasaan keakraban antara pasien dengan pemberi layanan, dan perilaku pasien dalam mempromosikan jasa layanan di lokus penelitian.

Mengingat data yang terkumpul baik dari variabel prdiktor maupun variabel terprediksi adalah berupa data kualitatif, maka agar data tersebut dapat dikuantitatifkan digunakan tehnik skala pendapat atau skala sikap.Sebagaimana dikemukakan Sanapiah Faisal (1982) bahwa tehnik menggali informasi dalam rangka mengukur sikap atau keyakinan individu adalah skala pendapat (*opinion*) atau skala sikap. Skala pendapat atau skala sikap yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dengan 5 kategori yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju terhadap seluruh variabel. Dari penghitungan skala pendapat atau skala sikap kemudian dianalisa dengan menggunakan korelasi dan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah dan Landasan Hukum RS. Bhayangkara Kediri

Rumah Sakit Bhayangkara Kediri merupakan unsur pelaksana di bawah Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Jawa Timur yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi Masyarakat Polri dan Masyarakat Umum serta memberikan dukungan kesehatan terhadap tugas operasional Polri. Dalam pelaksanaan tugasnya, Rumah Sakit Bhayangkara Kediri merupakan rumah sakit rujukan dari

Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat IV di lingkungan rumah sakit Polri.

Rumah Sakit Bhayangkara Kediri berdiri pada tanggal 18 September 1971 dengan nama Balai Pengobatan/ Rumah Bersalin Kepolisian Kediri, Kemudian sesuai dengan Akte Notaris nomor : 17 Tahun 1972 tanggal 26 Mei 1972 berubah status menjadi Yayasan Bhayangkara Kediri Selanjutnya berubah lagi menjadi Rumah Sakit Bhayangkara Kowil Kepolisian 104 Kediri dan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Daerah Kepolisian X Jawa Timur Nomor : Skep/232/XII/1982 tanggal 18 Desember 1982 ditetapkan menjadi Rumah Sakit Bhayangkara Kodak X Jawa Timur di Kediri.Kemudian berubah lagi menjadi Rumah Sakit Kepolisian Tingkat III Kediri berdasarkan surat Keputusan Menteri Pertahanan/ Panglima Angkatan Bersenjata Nomor : Skep/246/VI/1985.Sejak tanggal 26 Pebruari 2007 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : YM. 02. 0. 3. 1072. dinamakan Rumah Sakit Bhayangkara Kediri.

Pada Tahun 2010 Rumah Sakit Bhayangkara Kediri ditetapkan oleh Pemerintah menjadi Rumah Sakit PK-BLU berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 418/KMK.05/2010 tanggal 7 Oktober 2010.

B. Layanan Unggulan Rumah Sakit Bhayangkara

Rumah Sakit Bhayangkara Kediri sebagai Rumah Sakit PK-BLU memiliki beberapa layanan unggulan untuk menjawab tantangan dan persaingan antar rumah sakit di Kediri dan sekitarnya.

Adapun layanan unggulan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Instalasi Gawat Darurat

Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Kediri memiliki keunggulan dibidang kecepatan penanganan penderita dengan didukung sarana dan prasarana yang memadai.

b. Instalasi Bedah Sentral

Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Bhayangkara Kediri selalu menjadi pilihan utama masyarakat Kediri dan sekitarnya karena ditangani oleh dokter-dokter berpengalaman dengan didukung sarana prasarana yang canggih.

c. Instalasi Haemodialisis

Instalasi Haemodialisis Rumah Sakit Bhayangkara Kediri merupakan layanan unggulan baru yang memiliki alat Haemodialisis dengan tehnologi terbaru dan dokter berpengalaman sehingga menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang membutuhkan jasa Haemodialisis.

d. Instalasi Kedokteran Kepolisian

Instalasi Kedokteran Kepolisian Rumah Sakit Bhayangkara Kediri adalah layanan unggulan yang tidak dimiliki oleh rumah sakit lain di Kediri dan sekitarnya.

C. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu, remaja (13-17 tahun), dewasa (18-40 tahun), pertengahan (41-60 tahun), dan tua (61 tahun ke atas) seperti pada tabel berikut

Tabel.1. Distribusi responden berdasarkan umur di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri

No	Umur	Frekuensi	%
1	13 - 17 tahun	0	0,00
2	18 - 40 tahun	24	80,00
3	41 - 60 tahun	4	13,30
4	61 tahun <	2	6,70
Jumlah		30	100

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki dan perempuan seperti yang terlihat pada tabel .2.sebagai berikut :

Tabel .2. Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	11	36,66
2	Perempuan	18	63,34
Jumlah		30	100

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terdiri dari pegawai negeri sipil (PNS), wiraswasta, ibu rumah tangga, tidak bekerja dan pensiunan yang dapat dilihat pada tabel .3.sebagaiberikut :

1. Penilaian Responden tentang Kepuasan

Penilaian responden tentang kepuasan yang digali dengan indikator apabila pengguna layanan (pasien) sakit berobat di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri merupakan pilihan utamanya, keakraban pengguna layanan (pasien) dengan petugas di puskesmas, dan usaha baik disengaja ataupun tidak disengaja yang dilakukan oleh pengguna layanan (pasien) untuk mempromosikan di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri ke orang lain diperoleh data sebagai berikut:

Tabel .3. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri

No	Jenis Pekerjaan	Frek.	%
1	Pegawai Negeri Sipil	3	10,00
2	Wiraswasta	7	23,34
3	Ibu Rumah Tangga	10	33,34
4	Pensiunan	5	16,66
5	Tidak Bekerja	5	16,66
Jumlah		30	100

Tabel.4. Distribusi Penilaian Responden tentang Kepuasan

Komponen Penilaian	Tingkat Penilaian					Total n (%)
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
	n (%)	n (%)	n (%)	N (%)	n (%)	
A	-	-	1 (3,33)	20(66,67)	9(30,00)	30 (100)
B	-	-	2(6,37)	21 (70,00)	7 (23,33)	30 (100)
C	-	-	20(66,67)	8 (26.67)	2(6,66)	30(100)

A. Pilihan Utama berobat.
B. Keakraban dengan Petugas.
C. Promosi / Getok Tular.

2. Distribusi Penilaian Responden tentang Mutu Produk.

Penilaian responden tentang mutu produk layanan di di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri dapat dilihat dari tingkat kesetujuan responden tentang kualitas obat dan kualitas konsultasi oleh penyedia layanan. Distribusi penilaian respon tentang mutu produk dapat dilihat pada tabel 5.

3. Distribusi Penilaian Responden tentang Suasana.

Penilaian responden tentang suasana di tempat layanan dapat dilihat dari tingkat kesetujuan responden tentang kenyamanan, keamanan, dan ketertiban. Distribusi penilaian respon tentang suasana dapat dilihat tabel 6.

Tabel .5. Distribusi Penilaian Responden tentang Mutu Porduk

Komponen Penilaian	Tingkat Penilaian					Total n (%)
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
A	-	-	5 (16,67)	21 (70,00)	4 (13,33)	30 (100)
B	-	-	-	17 (56,67)	13 (43,33)	30 (100)

A.Kualitas Obat
B. Kualitas Hasil Konsultasi

Tabel.6. Distribusi Penilaian Responden tentang Suasana

Komponen Penilaian	Tingkat Penilaian					Total n (%)
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
A	-	5(16,66)	8 (27,10)	14 (46,66)	3 (9,58)	30 (100)
B	-	-	13(42,90)	9 (30,00)	8 (27,10)	30 (100)
C	-	2 (6,66)	16(53,34)	3 (10,00)	9(30,00)	30(100)

A. Kenyamanan
B. Keamanan
C. Ketertiban

4. Distribusi Penilaian Responden tentang Prosedur.

Penilaian responden tentang prosedur/mekanisme di tempat layanan dapat dilihat dari tingkat kesetujuan responden tentang prosedur yang tidak berbelit-belit dan prosedur yang konsisten.Hasil rekapitulasi tentang distribusi penilaian respon tentang suasana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel.7. Distribusi Penilaian Responden tentang Prosedur

Komponen Penilaian	Tingkat Penilaian					Total n (%)
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
A	-	-	6(20,00)	19(63,33)	5 (16,67)	30 (100)
B	-	-	12(40,00)	17 (56,67)	1 (3,33)	30 (100)

A. Prosedur yang tidak berbelit-belit
B. Prosedur yang konsisten

5. Distribusi Penilaian Responden tentang Profesionalitas.

Penilaian responden tentang profesionalitas pemberian layanan dapat dilihat dari tingkat kesetujuan responden tentang bagaimana petugas memberikan pelayanan. Untuk mengetetahui hal tersebut diungkap dengan melihat bagaimana cara berkomunikasi petugas, ketrampilan petugas, kecepatan penanganan, dan ketepatan dalam pemberian layanan. Adapun dari hasil pengumpulan data responden dapat dilihat bagaimana distribusi tingkat kesetujuan pengguna layanan (pasien) sebagaimana tercantum dalam tabel 8.

6. Distribusi Penilaian Responden tentang Sikap.

Penilaian responden tentang sikap pemberi layanan dapat dari tingkat kesetujuan responden tentang sikap tanggap, keramahan, penampilan, perhatian, penghargaan terhadap pasien, dan sikap hormat. Hasil rekapitulasi distribusi penilaian respon tentang sikap pemberi layanan dapat dilihat tabel 9.

Tabel .8. Distribusi Penilaian Responden tentang Profesionalitas

Komponen Penilaian	Tingkat Penilaian					Total n (%)
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
A	-	-	15 (50)	13 (43,33)	2 (6,67)	30 (100)
B	-	-	-	12 (40,00)	18 (60,00)	30 (100)
C	-	-	1(……)	9(30,00)	9(30,00)	30(100)
D	-	-	-	12 (40,00)	18 (60,00)	30(100)

A. Cara berkomunikasi
B. Ketrampilan
C. Kecepatan
D. Ketepatan

Tabel .9. Distribusi Penilaian Responden tentang Sikap

Komponen Penilaian	Tingkat Penilaian					Total n (%)
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
A	-	-	1 (3,33)	14 (46,67)	15 (50,00)	30 (100)
B	-	-	4(13,33)	15 (50,00)	11 (36,67)	30 (100)
C	-	-	2(6,66)	20 (66,66)	8(26,68)	30(100)
D	-	-	3 (10,00)	15 (50,00)	12 (40,00)	30(100)
E	-	-	4(13,33)	7(23,33)	19(63,34)	30(100)
F	-	-	2(6,66)	9(30,00)	19(63,34)	30(100)

A. Sikap tanggap
B. Keramahan
C. Penampilan
D. Perhatian
E. Penghargaan
F. Sikap hormat

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Uji Regresi

Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS terhadap angket yang telah dikumpulkan dari 30 responden dapat diketahui analisis koefisien korelasi ganda dan koefisien detrminasi sebagaimana tercantum pada tabel .12, sebagai berikut :

Tabel .10. Koefisien Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889	.791	.748	.20015

a Predictors: (Constant), Sikap, Suasana, Mutuproduk, Profesionalitas, Prosedur

Berdasarkan table.12.di atas terlihat bahwa R (koefisien korelasi ganda) adalah 0,889. karena R_{hitung} 0, 889> r_{tabel} 0,349, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara mutu produk, suasana, prosedur, profesionalitas dan sikap yang diukur secara bersama-sama terhadap kepuasan. Dengan kata lain, hipotesis yang berbunyi terdapat hubungan antara mutu produk, suasana, prosedur, profesionalitas dan sikap yang diukur secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

R Square adalah koefisien determinasi, yang berasal dari pengkuadratan dari koefisien korelasi, atau 0,889 x 0,889 =0,791. Dalam hal ini berarti bahwa 79,1% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variable mutu produk, suasana, prosedur, profesionalitas dan sikap, sedangkan sisanya (100% - 79,1% = 20,9%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

2. Uji F.

Untuk memenuhi ketentuan analisis regresi di atas maka perlu adanya uji prasyarat regresi apakah model regresi dapat diterapkan atau tidak. Adapun uji prasyarat regresi terhadap penerapan model regresi dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel .11. Hasil perhitungan Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.640	5	.728	18.171	.000(a)
	Residual	.961	24	.040		
	Total	4.601	29			

a Predictors: (Constant), Sikap, Suasana, Mutuproduk, Profesionalitas, Prosedur
b Dependent Variable: Kepuasan

Dari Uji Anova didapat F_{hitung} adalah 18.171 dengan tingkat signifikasi 0,000. Oleh karena probabilitasnya jauh lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan pelanggan, atau dapat dikatakan mutu produk, suasana, prosedur, profesionalitas dan sikap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian persamaan regresi yang menyatakan $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$ dapat diterapkan.

Dimana:
Y=Kepuasan pelanggan
A=Konstanta
B=Koefisien regresi
X=Variabel Independen

Tabel .12. Koefisien Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.343	.450		.761	.454
	Mutuproduk	.335	.103	.388	3.238	.004
	Suasana	.038	.045	.081	.843	.407
	Prosedur	.318	.112	.387	2.833	.009
	Profesionalitas	.166	.116	.170	1.432	.165
	Sikap	.132	.088	.158	1.505	.145

a Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel 14 di atas dapat diterapkan persamaan regresi sebagai berikut:

$Y= 0{,}343 + 0{,}335\ X_1 + 0{,}038\ X_2 + 0{,}318\ X_3 + 0{,}166X_4 + 0{,}132\ X_5$

Dari persamaan regresi nampak bahwa semua koefisien regresinya adalah (+), jadi dapat disimpulkan bahwa apabila nilai X adalah 1 atau lebih, akan memberikan pengaruh positif terhadap Y (kepuasan).

3. Uji Signifikansi Koefisien Regresi.

a. Koefisien Mutu Produk.

Berdasarkan tabel .14 besar nilai t hitung untuk mutu produk adalah 3.238sedangkan statistik tabel dengan tingkat signifikasi 5%, df =30 – 2 =28 untuk uji dua sisi adalah 2,048.

Oleh karena statistik t hitung > statistic t table (3.238> 2,048), maka Ho ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable mutu produk berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan. Jadi hipotesis yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara mutu produk terhadap kepuasan pelanggan diterima.

b. Koefisien Suasana.

Dari tabel .14 besar nilai t hitung untuk suasana adalah 0,843, pada statistik tabel dengan tingkat signifikasi 5%, df =30 – 2 =28 untuk uji dua sisi adalah 2,048.

Melihat perbandingan t hitung < t table (0,843< 2,048), maka Ho diterima. Dengan kata lain dapat disimpulkan, bahwa variabel suasana tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Jadi hipotesis yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara suasana terhadap kepuasan pelanggan ditolak.

c. Koefisien Prosedur.

Pada tabel .13 diketahui bahwa besar nilai t hitung untuk prosedur adalah 2.833, sedangkan untuk t tabel dengan tingkat signifikasi 5%, df =30 – 2 =28 untuk uji dua sisi adalah 2,048. Oleh karena statistik t hitung > statistik t table (2.833> 2,048), maka Ho ditolak. Dari kenyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dengan demikian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara prosedur terhadap kepuasan pelanggan diterima.

d. Koefisien Profesionalitas.

Berdasarkan tabel .13 besar nilai t hitung untuk profesionalitas adalah 1.432, dan untuk statistik tabel dengan

tingkat signifikasi 5%, df =30 – 2 =28 untuk uji dua sisi adalah 2,048. Oleh karena Statistik t hitung < statistik t table (1.432< 2,048), maka Ho diterima, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Jadi hipotesis yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara profesionalitas terhadap kepuasan pelanggan ditolak.

e. Koefisien Sikap.

Dari tabel .14 besar nilai t hitung untuk sikap adalah 1.505. Sedangkan nilai t tabel dengan tingkat signifikasi 5%, df =30 – 2 =28 untuk uji dua sisi adalah 2,048. Melihat dari hasil nilai t hitung < statistik t table (1.505< 2,048), maka Ho diterima, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa variable sikap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Jadi Hipotesis yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara sikap terhadap kepuasan pelanggan ditolak.

Dari hasil uji koefisien regresi tersebut di atas, dapat diketahui bahwa dari koefisien regresi yang terdiri dari mutu produk, suasana, prosedur, profesionalitas dan sikap yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terprediksi atau variabel terikat adalah mutu produk dan prosedur. Dengan demikian apabila mutu produk dan prosedur pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan pengguna layanan akan semakin meningkat pula.

D. Pembahasan.

Dari hasil penelitian tentang prediksi harapan masyarakat terhadap kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri, dapat diberikan bahasan bahwa ditinjau dari bentuk layanan pelayanan di di Rumah Sakit Bhayangkara Kediriini adalah termasuk pada pelayanan umum atau pelayanan publik dengan barang layanan yang dinikmati secara kolektif (*public goods*). Dalam hal ini di Rumah Sakit Bhayangkara Kedirisebagai bagian dari organisasi pemerintah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan.

Guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Di Rumah Sakit Bhayangkara Kedirisudah berusaha dengan maksimal agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna layanan.Hal ini diwujudkan dengan adanya kuesioner tentang harapan pengguna layanan oleh di Rumah Sakit Bhayangkara Kediriyang bersangkutan. Usaha tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997) bahwa kepuasan pelanggan dapat terpenuhi apabila harapan pelanggan dapat terpenuhi. Ditinjau dari demensi pelayanan prima sesuai dengan apa yang dikemukakan Gaspersz (1997) ada beberapa demensi yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat memberikan pelayanan secara prima yaitu ; a. ketepatan waktu; b. akurasi pelayanan; c. kesopnan dan keramahtamahan pemberi layanan; d. tanggung jawab; e. kelengkapan fasilitas; f. kemudahan mendapatkan pelayanan; g. variasi model pelayanan; h. pelayanan khusus dan i. kenyamanan. Pada tingkatan ini Rumah Sakit Bhayangkara Kediri guna mengoptimalkan pelayanan juga telah melaksanakan suatu kontrak pelayanan yang dikenal dengan nama *citizens' charter* di mana dalam kegiatan ini kepentingan masyarakat yang dijadikan sebagai fokus utama dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan hak dan kewajiban antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan di Rumah Sakit Bhayangkara Kedirisebagai pemberi layanan.

Dilihat dari jenis kelompok pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Gonroos (1990) pelayanan di Di Rumah Sakit Bhayangkara Kediritermasuk kelompok *core service* yaitu pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya (kesehatan). Di samping itu pelayanan di puskemas ini juga dapat dikelompokkan dalam *facilitating service* artinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara Kediriini juga memberikan fasilitas tambahan, dalam hal ini adalah adanya unit gawat darurat dan rawat inap. Sedangkan dilihat model hubungan layanan pelayanan di di Rumah Sakit Bhayangkara Kediritersebut termasuk model hubungan *government service* yaitu pemerintah adalah pembuat keputusan atau kebijakan sekaligus juga sebagai penyedia layanan publik, sementara masyarakat berperan sebagai konsumen.

Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Denis Walker (1997) tentang model strategi pelayanan di mana bentuk pelayananya ini digunakan sebagai bahan untuk menyusun kuesioner dan pedoman wawancara dalam rangka mengumpulkan data penelitian, dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan yang merupakan bagian serangkaian model pelayanan secara keseluruhan ternyata bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat secara umum berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Hal ini juga sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997) yaitu kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila keinginan atau harapan pelanggan dapat terpebuhi.

Berdasarkan penelitian terdahulu sebagaimana yang telah dilakukan oleh Pujawan (1997) kepuasan pelanggan bank dipengaruhi oleh *reliability*, sikap simpatik pegawai, dan fasilitas.Sedangkan berdasarkan penelitian tentang prediksi harapan masyarakat terhadap kepuasan pengguna layanan di Di Rumah Sakit Bhayangkara Kediridapat diketahui bahwa faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan adalah mutu produk dan prosedur/mekanisme.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Antara kepuasan dan harapan masyarakat tentang mutu produk terdapat hubungan yang signifikan, hal ini berarti hipotesis 1 a diterima.
2. Antara kepuasan dan suasana di tempat pemberian layanan di di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri tidak terdapat hubungan yang signifikan, hal ini sekaligus menolak hipotesis 1 b.
3. Antara kepuasan dan prosedur/ mekanisme yang ada di di Rumah Sakit Bhayangkara Kediriterdapat hubungan yang signifikan, hipotesis 1 c diterima.
4. Antara kepuasan dan profesionalitas petugas dalam memberikan layanan terdapat hubungan yang signifikan, menerima hipotesis 1 d.
5. Antara kepuasan dan sikap petugas dalam memberikan layanan terdapat hubungan yang signifikan, dengan demikian menerima hipotesis 1 e.
6. Harapan masyarakat tentang mutu produk layanan yang berupa mutu obat dan pemberian konsultasi kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit , hal ini sekaligus menerima hipotesis 2 a.
7. Suasana di tempat pemberian pelayanan di di Rumah Sakit Bhayangkara Kediritidak berpengaruh

secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, hipotesis 2 b ditolak.

8. Prosedur/mekanisme pelayanan di rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, ini berarti menerima hipotesis 2 c.
9. Profesionalitas petugas dalam memberikan layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, hal ini berarti menolak hipotesis 2 d.
10. Sikap petugas di di Rumah Sakit Bhayangkara Kediritidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, hal ini menjelaskan bahwa hipotesis 2 e ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

A Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* Rineka Cipta. Jakarta.

A Tjiptono, Fandy, 1997. *Total Quality Service,* Andi Offset, Jogjakarta.

Dennis Walker. 1997. *Costumer First ; Mendahulukan Pelanggan, Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu* (Edisi Indonesia).

Faisal Sanapiah, 1982. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Usaha Nasional, Surabaya.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas ; Penerapan Konsep-Konsep Dalam Manajemen Bisnis Total (Edisi Indonesia),* Gramedia Indonesia, Jakarta.

G. Cochran William. 1991. *Tehnik Penarikan Sampel,* Universitas Indonesia. Jakarta.

K U Siwi, S Nies Daan, dan Supono, 2001. *Koordinasi dan Hubungan Kerja, Bahan Ajar Diklatpim IV*, LAN, Jakarta.

Nuswantari Rachmi T A, 2004. *Analisis Pengaruh Komitmen Manajemen, Kompetensi Karyawan dan Proses Pelayanan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kepuasan Internal dan Kepuasan Eksternal Di Rumah Sakit Bhayangkara Kediridi Jawa Timur*, *Disertasi*, Program Pasca Sarjana Unbraw, Malang.

Sugiarto, Endar, 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia, Jakarta.

Sugihastuti. 2000. *Bahasa Laporan Penelitian*. Pustaka Pelajar Offset.Yogjakarta.

Sutopo, Suryanto Adi. 2003. *Pelayanan Prima ; Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III,* LAN-RI, Jakarta.

Wiratmojo P, Suwandi M, dan Setyawan Salam D, 2003. *Otonomi dan Pembangunan Daerah ; Bahan Ajar Diklatpim Tingkat IV,* LAN-RI, Jakarta.

Wasistono Sadu, 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Fokusmedia, Bandung.

_____, 2006.*Informasi Hukum dan Perundangan-Undangan Pemerintah Propinsi Jawa Timur*, Biro Huku Setda Prop Jatim, Surabaya.

_____, 1995.*Manajemen Dalam Pemerintahan*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.