

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG  
BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUTON SELATAN DENGAN REGRESI  
LOGISTIK BINER**

**Muhammad Azwar Sidik<sup>1</sup>, Baharuddin<sup>2</sup>, Irma Yahya<sup>3</sup>**

Mahasiswa<sup>1</sup>, Dosen Pembimbing<sup>2,3</sup>

Program Pendidikan Vokasi Universitas Halu Oleo

Email: azwarstatistik27@gmail.com

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze the quality of service factors that influence the visitor satisfaction of the South Buton Regional General Hospital. The results of the analysis show that the income and responsiveness variables affect visitor satisfaction, while the variables of sex, education, employment, marital status, age, physical evidence, reliability, assurance and empathy do not affect visitor satisfaction, by obtaining an odds ratio on income variables ( $X_4$ ) of 0.548 means that patients who have an income of more than Rp. 1,500,000 tend to be quite satisfied with hospital services compared to patients who have income of less than Rp. 1,500,000 and responsiveness variable ( $X_9$ ) of 0,638 means that patients who received good responsiveness from the hospital side tend to be quite satisfied with hospital services compared to patients who received poor responsiveness. The logistic regression model obtained is:*

$$\pi(x) = \frac{e^{7,769-0,601X_4-0,449X_9}}{1 + e^{7,769-0,601X_4-0,449X_9}}$$

*where, if the patient's income is more than IDR 1,500,000 (1) and gets a response score of 12,19, then the chance of a respondent will feel satisfied with the quality of hospital services of 0,845. So it can be concluded that patients who have income of more than Rp. 1,500,000 and have responsiveness scores of 12,19 are almost certainly satisfied with hospital services.*

**Keywords:** *Physical Evidence, Responsiveness, Emapti, Guarantee, Gender, Reliability, Satisfaction, Job, Income, Education, Binary Logistic Regression, Marital Status, Age.*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 983/MENKES/SK/1992 mengenai pedoman Rumah Sakit Umum dinyatakan bahwa Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah Buton Selatan adalah salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang sering dikunjungi oleh masyarakat Buton Selatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan kesehatan di rumah sakit. Oleh sebab itu, tercapainya pelayanan kesehatan yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting (Pohan, 2007).

Kurangnya kepuasan pasien terjadi karena dinamika tuntutan pasien yang demikian cepat berubah namun tidak diimbangi dengan kecepatan perubahan pola kerja dan tindakan perawat. Perawat lebih banyak berfokus pada kinerja medis atau teknik keperawatan (pelaksanaan fungsi *dependent* atau fungsi pelimpahan dari dokter) padahal pasien nampaknya justru mengharapkan kinerja perawat sesuai normatifnya yaitu lebih berfokus pada aspek yang berkaitan dengan dimensi non teknik keperawatan (pelaksanaan fungsi *independent*) (Potter & Perry, 2005).

Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk melakukan analisis untuk mengetahui atau memprediksi faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan, ilmu statistika semakin menunjukkan perannya dalam

memberikan solusi analisis yang tepat untuk masalah tersebut. Salah satunya analisis regresi logistik biner.

Alasan penggunaan metode analisis tersebut karena sebagaimana dipahami bahwa kepuasan pengunjung atau pasien merupakan peristiwa dikotomi atau biner yang hanya memiliki dua kategori yaitu puas atau tidak puas. Karena dibandingkan dengan metode analisis regresi lainnya yang secara umum digunakan untuk mencari pola hubungan antara dua variabel atau lebih, analisis regresi logistik biner khusus digunakan untuk mencari pola hubungan antara dua variabel yang bersifat biner.

## 2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### 2.1 Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga dan penelitian. Rumah sakit juga merupakan institusi yang dapat memberi keteladanan dalam budaya hidup bersih dan sehat serta kebersihan lingkungan (Depkes, 2009).

### 2.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Parasuraman, et al., 1998 dalam Lupiyoadi, 2001).

### 2.3 Kepuasan Pasien

#### 2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari pemasar dan saingannya (Oliver, 1980 dalam Supranto, 2006).

#### 2.3.2 Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi Kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

##### 1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Menurut Zeithaml, bukti nyata adalah bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Sedangkan Lerbin R. Aritonang (2005) mengatakan bahwa bukti langsung meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pekerja (Tjiptono, 2006).

##### 2. Kehandalan (*Reliability*)

Menurut Zithaml, kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Sedangkan Lerbin R. Aritonang (2005) mengatakan bahwa *reliability* menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya (Tjiptono, 2006).

##### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Zithaml, daya tanggap merupakan kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sedangkan Lerbin R. Aritonang R (2005), mengatakan bahwa daya tanggap mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan (Tjiptono, 2006).

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Menurut Zitaml, jaminan meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Sedangkan Lerbin R Aritonang R (2005), mengatakan bahwa jaminan terdiri dari empat (4) hal yang mencakup *Competency* yaitu kepemilikan ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan. *Courtesy* mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayan. *Credibility* mencakup kepercayaan terhadap kejujuran dari si pemberi jasa. *Security* mencakup kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (Tjiptono, 2006).

#### 5. Empati (*Empathy*)

Menurut Zitaml, kepedulian adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggannya. Sedangkan Lebin R Aritonang R (2005), menyatakan bahwa kepedulian mencakup (3) tiga hal yakni *Accessibility* yaitu kemudahan untuk mendekati dan menghubungi. *Communication Skills* yaitu pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan, mendengarkan pertanyaan pelanggan. *Understanding the customer* yaitu perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya (Tjiptono, 2006).

### 2.4 Uji Chi-Square

Uji *chi-square* merupakan pengujian hipotesis tentang perbandingan antara frekuensi observasi dengan frekuensi harapan. Frekuensi harapan adalah frekuensi yang nilainya dapat dihitung secara teoritis sedangkan frekuensi observasi adalah frekuensi yang nilainya didapat dari hasil percobaan. Dalam statistika, uji *chi-square* termasuk dalam statistika nonparametric. Uji *chi-square* memiliki dua syarat, yaitu kelompok yang dibandingkan independen dan variabel yang dihubungkan kategorik dengan kategorik (Sudjana, 1996).

Dalam penelitian ini, uji *chi-square* hanya digunakan untuk melihat adanya hubungan antara dua variabel, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dimana:

$\chi^2$  : Nilai suatu statistik uji yang mencerminkan besarnya beda antara frekuensi amatan dengan frekuensi harapan

$O_{ij}$  : Frekuensi amatan baris ke- $i$  kolom ke- $j$

$E_{ij}$  : Frekuensi harapan baris ke- $i$  kolom ke- $j$

$i$  : Banyak baris

$j$  : Banyak kolom

### 2.5 Regresi Logistik Biner

Regresi logistik biner adalah metode regresi yang menggambarkan hubungan antara beberapa variabel prediktor (*explanatory*) dengan sebuah variabel respon dikotomis atau biner. Variabel respon ( $Y$ ) pada metode regresi logistik dikatakan biner karena terdiri atas dua kategori yaitu 0 dan 1. Dimana  $Y = 1$  untuk menyatakan kejadian “sukses” dan  $Y = 0$  untuk menyatakan kejadian “gagal”.

Bentuk umum model peluang regresi logistik dengan  $k$  variabel prediktor adalah:

$$P(Y = 1) = \pi(x) = \frac{\exp^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_k X_k}}{1 + \exp^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_k X_k}}$$

dengan:

$\beta_0$  : Konstanta

$x_i$  : Variabel prediktor

$k$  : Banyaknya variabel prediktor

$\pi(x)$  : Peluang terjadinya kejadian sukses

$\beta_j$  : Nilai parameter

Fungsi pada persamaan diatas merupakan fungsi tak linier, sehingga perlu dilakukan transformasi ke dalam bentuk logit. Uraian transformasi tersebut adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 g(x) &= \log\left(\frac{\pi(x)}{1-\pi(x)}\right) \\
 &= \log\left(\frac{\frac{\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}{1+\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}}{1-\frac{\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}{1+\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}}\right) \\
 &= \log\left(\frac{\frac{\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}{1+\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}}{\frac{1+\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}-\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}{1+\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}}\right) \\
 &= \log\left(\frac{\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}{1+\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}-\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}\right) \\
 &= \log\left(\frac{\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}}{1}\right) \\
 &= \log\left(\exp^{\beta_0+\beta_1X_1+\dots+\beta_kX_k}\right) \\
 &= \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1X_1 + \dots + \hat{\beta}_kX_k
 \end{aligned}$$

dengan melakukan transformasi logit dari  $\pi(x)$ , didapat persamaan yang lebih sederhana yaitu:

$$g(x) = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1X_1 + \dots + \hat{\beta}_kX_k$$

## 2.6 Penaksiran Parameter

Metode MLE (*Maximum Likelihood Estimation*) digunakan untuk mengestimasi parameter-parameter dalam regresi logistik dan pada dasarnya metode maksimum *likelihood* ini memberikan nilai estimasi  $\beta$  dengan memaksimalkan fungsi *likelihoodnya* (Hosmer dan Lemeshow, 2000).

## 2.7 Odds Ratio

*Odds ratio* merupakan perbandingan tingkat resiko relatif dari dua buah nilai variabel penjelas  $X_j$  atau resiko kecenderungan misalkan  $X_j = 1$  terhadap  $X_j = 0$ . Dengan kata lain, resiko kecenderungan pengaruh observasi  $X_j = 1$  adalah  $n$  kali lipat dibandingkan observasi  $X_j = 0$ . *Odds ratio* dilambangkan dengan  $\psi$  yang merupakan ukuran untuk mengetahui tingkat resiko, yaitu perbandingan antara dua nilai variabel penjelas  $X_j$  antara kejadian-kejadian yang masuk kategori sukses dan gagal.

Persamaan dari *odds ratio* (Hosmer & Lemeshow, 2000) dituliskan sebagai berikut:

$$\psi = \frac{\pi(1)/1-\pi(1)}{\pi(0)/1-\pi(0)} \tag{1}$$

dimana:

Untuk  $X_j = 1$ , digunakan:

$$\frac{\pi(1)}{1-\pi(1)} = \frac{\frac{\exp\{\beta_0 + \beta_j\}}{1+\exp\{\beta_0 + \beta_j\}}}{1-\frac{\exp\{\beta_0 + \beta_j\}}{1+\exp\{\beta_0 + \beta_j\}}} = \frac{\exp\{\beta_0 + \beta_j\}}{1} = \exp\{\beta_0 + \beta_j\}$$

Untuk  $X_j = 0$ , digunakan:

$$\frac{\pi(0)}{1-\pi(0)} = \frac{\frac{\exp\{\beta_0\}}{1+\exp\{\beta_0\}}}{1-\frac{\exp\{\beta_0\}}{1+\exp\{\beta_0\}}} = \frac{\frac{\exp\{\beta_0\}}{1+\exp\{\beta_0\}}}{\frac{1+\exp\{\beta_0\}-\exp\{\beta_0\}}{1+\exp\{\beta_0\}}} = \exp\{\beta_0\}$$

Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \psi &= \frac{\pi(1)/1-\pi(1)}{\pi(0)/1-\pi(0)} \\ &= \frac{\exp\{\beta_0 + \beta_j\}}{\exp\{\beta_0\}} \\ &= \exp\{\beta_0 + \beta_j - \beta_0\} \\ &= \exp\{\beta_j\} \end{aligned}$$

## 2.8 Ketepatan Klasifikasi

Prosedur klasifikasi yang dipakai pada regresi logistik adalah *Apparent Error Rate* (APER) (Johnson & Wichern, 2007). Nilai APER menyatakan proporsi sampel yang salah diklasifikasikan oleh fungsi klasifikasi.

Tabel 1. Ketepatan klasifikasi

Hasil Observasi	Taksiran	
	$y_0$	$y_1$
$y_0$	$n_{00}$	$n_{01}$
$y_1$	$n_{10}$	$n_{11}$

Maka nilai APER dapat dihitung dengan rumus:

$$APER = \frac{n_{01} + n_{10}}{n_{00} + n_{01} + n_{10} + n_{11}}$$

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari responden yang diambil dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disebarkan kepada responden. Responden yang dimaksud adalah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Buton Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Buton Selatan yang dirawat inap. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Variabel respon ( $Y$ ) pada penelitian ini adalah kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Buton Selatan yang bernilai biner yaitu (0) menyatakan "Tidak Puas" dan (1) menyatakan "Puas".
2. Variabel prediktor ( $X$ ), terdiri dari 11 variabel yang diduga mempunyai pengaruh terhadap variabel respon yaitu:  $X_1$  : Jenis kelamin,  $X_2$  : Pendidikan,  $X_3$  : Pekerjaan,  $X_4$  : Pendapatan,  $X_5$  : Status kawin,  $X_6$  : Usia,  $X_7$  : Bukti fisik,  $X_8$  : Kehandalan,  $X_9$  : Daya tanggap,  $X_{10}$  : Jaminan dan  $X_{11}$  : Empati.

### 3.2 Prosedur Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Menyiapkan kuesioner yang terdiri atas variabel kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Buton Selatan.
2. Mengambil 20 responden untuk uji validitas dan reliabilitas kuesioner.
3. Melakukan uji validitas dan reliabilitas.
4. Memperbaiki pertanyaan kuesioner sesuai dengan hasil uji validitas dan reliabilitas.
5. Mengambil data untuk penelitian akhir sebanyak 40 responden.
6. Mendeskripsikan karakteristik responden.
7. Transformasi variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5$  dengan menggunakan metode suksesif interval (MSI).

8. Melakukan penaksiran parameter.
9. Melakukan pengujian parameter sebagai berikut:
  - a. Melakukan uji serentak untuk menguji kelayakan model.
  - b. Melakukan uji parsial untuk menguji keberartian koefisien parameter  $\beta$  secara parsial.
  - c. Jika ada variabel prediktor ( $X$ ) yang tidak signifikan, maka dilakukan pemodelan ulang tanpa mengikutsertakan variabel yang tidak signifikan.
10. Melakukan perbandingan *odds ratio*.
11. Klasifikasi ketepatan antara prediksi dengan observasi menggunakan metode APER.
12. Melakukan penarikan kesimpulan penelitian.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Analisis Deskriptif

Tabel 2. Deskripsi responden berdasarkan jensi kelamin

Jenis Kelamin	Kepuasan Pengunjung		Jumlah	$\chi^2_{hitung}$	Exact. Sig (2-sided)/ $P_{value}$
	Puas	Tidak Puas			
Laki-Laki	18	5	23	0,307	0,717
Perempuan	12	5	17		
Jumlah	30	10	40		

Berdasarkan Tabel 2. dapat diketahui bahwa pasien yang berjenis kelamin laki-laki memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan pasien yang berjenis kelamin perempuan. Selain itu, diperoleh nilai  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 0,307 dengan  $P_{value}$  sebesar 0,717. Hal ini berarti menerima  $H_0$  pada taraf signifikansi 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pengunjung.

Tabel 3. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Kepuasan Pengunjung		Jumlah	$\chi^2_{hitung}$	Exact. Sig (2-sided)/ $P_{value}$
	Puas	Tidak Puas			
Dibawah SMA	17	5	22	0,135	0,731
SMA Keatas	13	5	18		
Jumlah	30	10	40		

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa pasien yang memiliki pendidikan dibawah SMA memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan pasien yang memiliki pendidikan SMA ke atas. Selain itu, diperoleh nilai  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 0,135 dengan  $P_{value}$  sebesar 0,731. Hal ini berarti menerima  $H_0$  pada taraf signifikansi 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pengunjung.

Tabel 4. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Kepuasan Pengunjung		Jumlah	$\chi^2_{hitung}$	Exact. Sig (2-sided)/ $P_{value}$
	Puas	Tidak Puas			
Tidak Bekerja	2	2	4	1,481	0,256
Lainnya (Petani/Nelayan/Pelajar/ Mahasiswa/Pegawai Negeri/Swasta)	28	8	36		
Jumlah	30	10	40		

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa pasien yang memiliki pekerjaan lainnya memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan pasien yang tidak bekerja. Selain itu, diperoleh nilai  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 1,481 dengan  $P_{value}$  sebesar 0,256. Hal ini berarti menerima  $H_0$  pada taraf signifikansi 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pengunjung.

Tabel 5. Deskripsi responden berdasarkan pendapatan

Pendapatan	Kepuasan Pengunjung		Jumlah	$\chi^2_{hitung}$	Exact. Sig (2-sided)/P <sub>value</sub>
	Puas	Tidak Puas			
≤ Rp. 1.500.000	25	6	31	2,342	0,190
> Rp. 1.500.000	5	4	9		
Jumlah	30	10	40		

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa pasien yang memiliki pendapatan kurang dari sama dengan Rp. 1.500.000 memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan pasien yang memiliki pendapatan lebih dari Rp. 1.500.000. Selain itu, diperoleh nilai  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 2,342 dengan P<sub>value</sub> sebesar 0,190. Hal ini berarti menerima H<sub>0</sub> pada taraf signifikansi 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pendapatan dengan kepuasan pengunjung.

Tabel 6. Deskripsi responden berdasarkan status kawin

Status Kawin	Kepuasan Pengunjung		Jumlah	$\chi^2_{hitung}$	Exact. Sig (2-sided)/P <sub>value</sub>
	Puas	Tidak Puas			
Belum Kawin	12	5	17	0,307	0,717
Sudah Kawin	18	5	23		
Jumlah	30	10	40		

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa pasien yang berstatus sudah kawin memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan pasien yang berstatus belum kawin. Selain itu, diperoleh nilai  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 0,307 dengan P<sub>value</sub> sebesar 0,717. Hal ini berarti menerima H<sub>0</sub> pada taraf signifikansi 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara status kawin dengan kepuasan pengunjung.

Tabel 7. Deskripsi responden berdasarkan usia

Usia	Kepuasan Pengunjung		Jumlah	$\chi^2_{hitung}$	Exact. Sig (2-sided)/P <sub>value</sub>
	Puas	Tidak Puas			
31 s/d 40 Tahun Ke bawah	19	6	25	0,036	1,000
Diatas 31 s/d 40 Tahun	11	4	15		
Jumlah	30	10	40		

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa pasien yang berusia 31 s/d 40 tahun ke bawah memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan pasien yang berusia di atas 31 s/d 40 tahun. Selain itu, diperoleh nilai  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 0,036 dengan P<sub>value</sub> sebesar 1,000. Hal ini berarti menerima H<sub>0</sub> pada taraf signifikansi 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pengunjung.

#### 4.2 Penaksiran Parameter

Variables in the Equation						
	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>						
X1	-1.680	2.237	.564	1	.453	.186
X2	.452	2.378	.036	1	.849	1.572
X3	2.892	4.733	.373	1	.541	18.022
X4	-1.853	.844	4.815	1	.028	.157
X5	7.557	4.276	3.123	1	.077	1913.378
X6	-5.255	4.845	1.176	1	.278	.005
X7	.292	.450	.419	1	.517	1.339
X8	-1.716	.980	3.063	1	.080	.180
X9	-1.495	.685	4.757	1	.029	.224
X10	-.706	.643	1.208	1	.272	.494
X11	.623	.533	1.365	1	.243	1.865
Constant	36.828	18.379	4.015	1	.045	9869539496208682.000

Berdasarkan output di atas, diperoleh persamaan regresi menjadi:

$$\pi(X) = \frac{e^{36,828-1,680X_1+0,452X_2+2,892X_3-1,853X_4+7,557X_5-5,255X_6+0,292X_7-1,716X_8-1,495X_9-0,706X_{10}+0,623X_{11}}}{1+e^{36,828-1,680X_1+0,452X_2+2,892X_3-1,853X_4+7,557X_5-5,255X_6+0,292X_7-1,716X_8-1,495X_9-0,706X_{10}+0,623X_{11}}}$$

Dengan model fungsi logit:

$$g(x) = 36,828 - 1,680X_1 + 0,452X_2 + 2,892X_3 - 1,853X_4 + 7,557X_5 - 5,255X_6 + 0,292X_7 - 1,716X_8 - 1,495X_9 - 0,706X_{10} + 0,623X_{11}$$

### 4.3 Uji Simultan

Omnibus Tests of Model Coefficients				
		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	29.836	11	.002
	Block	29.836	11	.002
	Model	29.836	11	.002

Berdasarkan output di atas, diperoleh  $P_{value} (0,002) < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat minimal satu variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

### 4.4 Uji Parsial

Variabel	P <sub>value</sub>	Alfa	Kesimpulan
Jenis Kelamin ( $X_1$ )	0.453	0,05	Tidak signifikan
Pendidikan ( $X_2$ )	0.849	0,05	Tidak signifikan
Pekerjaan ( $X_3$ )	0.541	0,05	Tidak signifikan
Pendapatan ( $X_4$ )	0.028	0,05	Signifikan
Status Kawin ( $X_5$ )	0.077	0,05	Tidak signifikan
Usia ( $X_6$ )	0.278	0,05	Tidak signifikan
Bukti fisik ( $X_7$ )	0.517	0,05	Tidak signifikan
Kehandalan ( $X_8$ )	0.080	0,05	Tidak signifikan
Daya tanggap ( $X_9$ )	0.029	0,05	Signifikan
Jaminan ( $X_{10}$ )	0.272	0,05	Tidak signifikan
Empati ( $X_{11}$ )	0.243	0,05	Tidak signifikan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 2 variabel yang signifikan yaitu pendapatan dan daya tanggap karena memiliki nilai signifikansi lebih kecil dan 0,05.

### 4.5 Penaksiran Parameter dengan Model Baru

Variables in the Equation							
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>	X4	-.601	.255	5.569	1	.018	.548
	X9	-.449	.213	4.472	1	.034	.638
	Constant	7.769	3.001	6.703	1	.010	2365.299

Berdasarkan output di atas, diperoleh persamaan regresi menjadi:

$$\pi(x) = \frac{e^{7,769-0,601X_4-0,449X_9}}{1 + e^{7,769-0,601X_4-0,449X_9}}$$

Dengan model fungsi logit:

$$g(x) = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_4 X_4 + \hat{\beta}_9 X_9$$

$$g(x) = 7,769 - 0,601X_4 - 0,449X_9$$

### 4.6 Uji Simultan Untuk Model Baru

Omnibus Tests of Model Coefficients				
		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	8.013	2	.018
	Block	8.013	2	.018
	Model	8.013	2	.018

Berdasarkan hasil analisis diperoleh  $P_{value} (0,018) < \alpha (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak. Artinya bahwa minimal ada satu variabel yaitu pendapatan dan daya tanggap yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

### 4.7 Uji Parsial Untuk Model Baru

Variabel	P <sub>value</sub>	Alfa	Kesimpulan
Pendapatan ( $X_4$ )	0.018	0,05	Signifikan
Daya tanggap ( $X_9$ )	0.034	0,05	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat dua variabel yang signifikan yaitu pendapatan dan daya tanggap karena memiliki nilai signifikansi lebih kecil dan 0,05.

### 4.8 Interpretasi Nilai Odds Ratio

#### 4.8.1 Variabel pendapatan

Berdasarkan nilai *odds ratio* untuk variabel pendapatan ( $X_4$ ) sebesar 0,548. Hal ini berarti bahwa pasien yang memiliki pendapatan lebih dari Rp 1.500.000 cenderung cukup puas terhadap pelayanan rumah sakit dibandingkan dengan pasien yang memiliki pendapatan kurang dari sama dengan Rp 1.500.000.

#### 4.8.2 Variabel daya tanggap

Berdasarkan nilai *odds ratio* untuk variabel daya tanggap ( $X_9$ ) sebesar 0,638. Hal ini berarti bahwa pasien yang mendapat daya tanggap yang baik dari pihak rumah sakit cenderung cukup puas terhadap pelayanan rumah sakit dibandingkan dengan pasien yang mendapat daya tanggap yang buruk.

#### 4.9 Ketepatan Klasifikasi

Hasil Observasi	Taksiran		Persentase Benar
	Tidak Puas	Puas	
Tidak Puas	3	7	30,0
Puas	3	27	90,0
Persentase Keseluruhan			75,0

Ketepatan klasifikasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus 1 – APER. Adapun perhitungannya sebagai berikut:

$$APER = \frac{7+3}{3+7+3+27} = \frac{10}{40} = 0,25$$

$$1 - APER = 1 - 0,25 = 0,75$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh ketepatan klasifikasi antar observasi dan prediksi sebesar 0,75 atau 75%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi logistik biner yang diperoleh sudah cukup baik dalam mengklasifikasikan kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

#### 4.10 Interpretasi Model

Model regresi logistik yang diperoleh dari uji signifikansi parameter berdasarkan variabel yang signifikan (Lampiran 9) yaitu variabel pendapatan ( $X_4$ ) dan daya tanggap ( $X_9$ ) adalah:

$$\pi(x) = \frac{e^{7,769-0,601X_4-0,449X_9}}{1 + e^{7,769-0,601X_4-0,449X_9}}$$

Jika pendapatan pasien lebih dari Rp 1.500.000 (1) dan mendapat skor daya tanggap sebesar 12,19, maka peluang seorang responden akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sebesar 0,845. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien yang memiliki pendapatan lebih dari Rp 1.500.000 dan memiliki skor daya tanggap sebesar 12,19 hampir pasti puas dengan pelayanan rumah sakit.

### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Faktor-faktor kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Buton Selatan di Kecamatan Batauga yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah faktor pendapatan ( $X_4$ ) dan daya tanggap ( $X_9$ ). Sedangkan variabel lainnya yaitu jenis kelamin ( $X_1$ ), pendidikan ( $X_2$ ), pekerjaan ( $X_3$ ), status kawin ( $X_5$ ), usia ( $X_6$ ), bukti fisik ( $X_7$ ), kehandalan ( $X_8$ ), jaminan ( $X_{10}$ ) dan empati ( $X_{11}$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, dengan memperoleh nilai *odds ratio* pada variabel pendapatan ( $X_4$ ) sebesar 0,548 artinya bahwa pasien yang memiliki pendapatan lebih dari Rp 1.500.000 cenderung cukup puas terhadap pelayanan rumah sakit dibandingkan dengan pasien yang memiliki pendapatan kurang dari sama dengan Rp 1.500.000 dan variabel daya tanggap ( $X_9$ ) sebesar 0,638 artinya bahwa pasien yang mendapat daya tanggap yang baik dari pihak rumah sakit cenderung cukup puas terhadap pelayanan rumah sakit dibandingkan dengan pasien yang mendapat daya tanggap yang buruk. Model regresi logistik yang diperoleh adalah:

$$\pi(x) = \frac{e^{7,769-0,601X_4-0,449X_9}}{1 + e^{7,769-0,601X_4-0,449X_9}}$$

Jika pendapatan pasien lebih dari Rp 1.500.000 (1) dan mendapat skor daya tanggap sebesar 12,19, maka peluang seorang responden akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sebesar 0,845. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien yang memiliki pendapatan lebih dari Rp 1.500.000 dan memiliki skor daya tanggap sebesar 12,19 hampir pasti puas dengan pelayanan rumah sakit.

## 5.2 Saran

Saran terhadap penelitian ini adalah:

1. Agar pihak rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanannya dengan lebih mengutamakan bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati kepada masyarakat yang datang di rumah sakit.
2. Diperhatikan kembali indikator pertanyaan dalam penyusunan instrument penelitian bahwa dalam penyusunannya harus memperhatikan indikator-indikator yang berasal dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri. Misalnya sesuai dengan Teori Manajemen Rumah Sakit agar dalam penyusunan kuesioner untuk penelitian-penelitian selanjutnya tidak mengalami kekeliruan yang sama dan juga agar dalam proses analisis data tidak memperoleh hasil analisis yang bias.
3. Untuk menghindari jawaban responden yang tidak sesuai, perlu ada pertanyaan yang bersifat negatif dalam item pertanyaan yang ada pada kuesioner.
4. Dalam proses analisi, karakteristik responden juga perlu diikuti dalam analisis data agar dapat diketahui pengaruh dari karakteristik tersebut.

## 6. REFERENSI

- Agresti, A. 1990. *Categorical Data Analysis*. USA: John Wiley and Sons.
- Aritonang, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, A.H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Darmawan, D. & Fauzi, N.K. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Hafizurrachman. 2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia.
- Hosmer, D.W & Lameshow, S. 1989. *Applied Logistic Regression*. New York: John Wiley and Sons.
- Johnson, R.A. & Wichern. 2007. *Applied Multivariate Statistical Analysis* Edisi 6. New Jersey: Prentice hall.
- Levey, S & Loomba P.N. 1973. *Health Care Administration, A Managerial Prospective*.J.P. Liippineett Comp., Hill.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Salemba Emban Patria.
- McCullagh, P. & Nelder, J. A. 1997. *Generalized Linear Models*, 2nd ed. Chapman & Hall/CRC. London. MR0727836.
- Muhidin, S.A. 2011. *Dasar-dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Potter, A. & Perry, G. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik* Edisi 4 Vol. 1. Jakarta: EGC.
- Sekaran, U. 2000. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach; third*.
- Sudjana. 1996. *Metode Statistik*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.