

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1.1 Hasil Penelitian**

##### **1.1.1 Sejarah RUSD Dr. Harjono S. Ponorogo**

Pada masa pemerintahan Belanda ( $\pm$  tahun 1917), Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono S. Ponorogo saat itu masih berupa Pos Kesehatan dengan keadaan sangat sederhana sekali yaitu dinding terbuat dari bambu dan beratapkan genteng yang dipimpin oleh seorang dokter dan dibantu 2 (dua) orang pembantu (mandor) yang masing-masing bertugas membantu pelayanan kesehatan dan membantu dokter apabila sewaktu-waktu tugas lapangan (tourne).

Pada jaman Agresi Militer Belanda II tahun 1948, demi keamanan para pegawai dan pasien, maka semua dipindahkan ke Rumah Sakit Darurat (sekarang SMP Negeri 1 Ponorogo) sampai dengan tahun 1950. Selanjutnya pada tahun itu juga setelah penyerahan kedaulatan RI oleh Pemerintah Penjajahan Belanda, Rumah Sakit dipindahkan lagi ke Desa Keniten. Selanjutnya dengan telah terbentuknya Unit Organisasi Dinas Kesehatan Rakyat Kabupaten Ponorogo, maka pada tahun tersebut Rumah Sakit Umum Daerah merupakan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Rakyat dan secara bertahap telah membenahi sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

## 1.1.2 Visi Dan Misi

### 1) Visi

Terwujudnya RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo sebagai pilihan utama pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Ponorogo dan sekitarnya

### 2) Misi

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit
- 2) Meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan sumber daya rumah sakit, baik medis, paramedis maupun tenaga yang lain
- 3) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana rumah sakit baik medis maupun non medis
- 4) Memberikan kontribusi nyata untuk Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian yang terintegrasi dengan pelayanan dalam rangka meningkatkan SDM dan Iptek.
- 5) Meningkatkan koordinasi karyawan, pemerintah dan lembaga masyarakat untuk mencapai kepentingan bersama

### 3) Motto

**CERIA**

**CEPAT – EFFISIEN – RAMAH – INDAH – AMAN**

### 4) Tujuan Dan Sasaran

- 1). Memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mengoptimalkan pelayanan spesialistik.

- 2). Menjadi Rumah Sakit rujukan di Kabupaten Ponorogo dan sekitarnya.
- 3). Sasaran adalah masyarakat Ponorogo khususnya dan masyarakat sekitar Kabupaten Ponorogo pada umumnya.

#### **5). Struktur Organisasi**

Secara definisi struktur organisasi merupakan komponen-komponen penyusun perusahaan, yang memperjelas kedudukan setiap posisi, termasuk juga pembagian hak dan kewajiban atas pekerjaan di dalamnya.

Dengan adanya setruktur ini, pekerjaan akan berjalan lebih optimal. Selain itu, seorang atasan pun bisa memberikan tugas kepada bawahanya secara adil serta sesuai dengan kompetensi masing-masing.

Tanpa adanya suatu organisasi yang terstruktur, perusahaan bisa saja mengalami kekacauan, terlebih dalam pembagian tugas pekerjaan, bisa-bisa satu orang melakukan pekerjaan banyak seorang diri, dan tentu saja ini tidak efektif dan dapat menghambat perkembangan/pelayanan dari perusahaan.

Di dalam ruang instalasi gawat darurat tentunya membutuhkan SDM yang tanggap, cepat, tepat dan berpengalaman dalam bidangnya agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh para pasien, berikut adalah daftar seluruh karyawan atau petugas jaga yang ada di IGD RSUD Dr Harjono S Ponorogo,

#### **1. Kepala Instalasi IGD**

dr Tresna Angga Basunanda, SP.OT (masa kerja 4 Tahun)

Tugas pokok kepala instalasi IGD sebagai koordinator dan penanggung jawab pelaksanaan pelayanan kedokteran ruang IGD

## **2. Kepala Ruang IGD**

Basri, S.kep.Ners (masa kerja 28 Tahun)

Tugas pokok sebagai koordinator atau penanggung jawab pelaksanaan pelayanan perawatan ruang IGD

## **3. Dokter umum/dokter jaga IGD**

1. dr. Joko Setyanto (masa kerja 15 tahun)
2. dr. Ratnaningsih dwi suryasari (masa kerja 5 tahun)
3. dr. Thiar theira amanda (masa kerja 3 tahun)
4. dr. Fakhmi kartika yudha (masa kerja 3 tahun)
5. dr. Anindita candra dewi (masa kerja 3 tahun)
6. dr. Onza pramudita H. (masa kerja 2 tahun)
7. dr. Nining Oktavia S. (masa kerja 2 tahun)
8. dr. Dysca Ryesnanda (masa kerja 2 tahun)
9. dr. Agustina Wulandari (masa kerja 1 tahun)
10. dr. Mikail Athif M. (masa kerja 1 tahun)

Tugas pokok dokter jaga IGD antara lain,

- Menganamnesa/mewancarai pasien
- Memeriksa fisik dan mental pasien

- Menentukan pemeriksaan penunjang
- Menegakkan diagnosa pasien
- Menentukan piñata laksanakan pengobatan pasien
- Melakukan tindakan kedokteran
- Menulis resep obat dan alat kesehatan
- Menerbitkan surat keterangan kedokteran
- Merujuk pasien ke poli spesialis

#### **4. Perawat Pelaksana IGD**

1. Ismadi, Amk ( masa kerja 25 tahun)
2. Pujiani, Amk (masa kerja 22 tahun)
3. Winardi, Amk (masa kerja 18 tahun)
4. Aris budi prasetyo, Amk (masa kerja 17 tahun)
5. Andi prastyawan, Amk (masa kerja 12 tahun)
6. Dedi supyantoro, S.Kep.Ners (masa kerja 11 tahun)
7. Satria sulistya budi, A.md.Kep (masa kerja 9 tahun)
8. Didik khoironi F S.kep.Ners (masa kerja 12 tahun)
9. Ria ristiawan .Amd.Kep (masa kerja 5 tahun)
10. Aditya mega herlyda, A.md.Kep (masa kerja 4 tahun)
11. Edi prayitno, A.md.Kep (masa kerja 4 tahun)
12. Jamjuri, S.Kep.Ners (masa kerja 14 tahun)
13. Susanto, S.Kep.Ners (masa kerja 4 tahun)



14. Budi Santoso, A.md.Kep (masa kerja 6 tahun)
15. Bayu suprastyo pratama, A.md.Kep (masa kerja 4 tahun)
16. Muchsinul komar, A.md.Kep (masa kerja 18 tahun)
17. Nurdin ermawanto, A.md.Kep (masa kerja 4 tahun)
18. Mahrub wijanarko, A,md.Kep (masa kerja 4 tahun)
19. Diyah kamsiatin, A,md.Kep (masa kerja 3 tahun)
20. Awin oktariningtyas, S.Kep.Ners (masa kerja 12 tahun)

Tugas pokok perawat di IGD antara lain,

- Menyiapkan peralatan keperawatan/medis untuk krlancaran pelayanan kepada pasien.
- Menerima pasien baru sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- Memelihara peralatan perawatan/medis agar selalu dalam keadaan siap pakai
- Melakukan pengkajian, menentukan diagnose keperawatan, menyusun rencana keperawatan, melaksanakan tindakan keperawatan dan evaluasi tindakan keperawatan
- Melakukan tindakan kedaruratan kepada pasien gawat darurat sesuai protap yang berlaku
- Membantu merujuk pasien kepada intitusi pelayanan kesehatan lain yang lebih mampu sesuai intruksi dokter
- Melakukan observasi kondisi pasien, selanjutnya melakukan tindakan yang tepat
- Melaksanakan tugas sore,malam dan hari libur sesuai jadwal dinas

- Melaksanakan system pencatatan dan pelaporan askep yang tepat dan benar sesuai SOP
- Berperan serta membahas kasus dalam upaya meningkatkan mutu askep di IGD
- Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik antara pasien dan keluarganya
- Melaksanakan serah terima tugas kepada petugas pengganti secara lisan atau tertulis pada saat pergantian dinas
- Menyiapkan pasien yang akan pulang meliputi penyelesaian administrasi, penyuluhan kesehatan dan lain-lain

Dalam melaksanakan tugasnya, perawat pelaksana bertanggung jawab kepada kepala ruang/Ka Ru dan Ka instalasi gawat darurat dalam hal kebenaran dan ketepatan memberikan askep sesuai standart dan mendokumentasikan pelaksanaan askep yang dilakukan.

#### **5. Administrasi IGD**

1. Oktavia Mulyaningtyas, S.Sos (masa kerja 10 tahun)
2. Agung Wahyu Wicaksono (masa kerja 6 tahun)

Tugas pokok administrasi IGD antara lain,

- Membantu kepala ruangan dalam melaksanakan tugas administrasi ruang IGD dan PIC
- Membuat laporan rekapitulasi harian
- Membuat laporan rekapitulasi bulanan

- Membuat laporan rekapitulasi tahunan
- Membuat laporan siaga lebaran
- Membuat laporan top diagnosa
- Mengusulkan dan menyiapkan ATK, kantor
- Mengusulkan dan menyiapkan form asesmen IGD
- Menyusun, mengatur, menyiapkan file IGD, Regulasi RS
- Menyelesaikan administrasi pasien rawat inap dan rawat jalan

6. **Transporter IGD/pengantar pasien**

1. Andik Prasetyo H. (masa kerja 10 tahun)
2. Rhomdi Setyo L. (masa kerja 10 tahun)
3. Dedik Rohmat H. (masa kerja 10 tahun)
4. Wahyu Budhi S. (masa kerja 10 tahun)
5. Gagang Priyo H. (masa kerja 10 tahun)
6. Azi Mario R. (masa kerja 6 tahun)
7. Bambang Hardianto (masa kerja 10 tahun)
8. Riski Pratama (masa kerja 10 tahun)

Tugas pokok transporter IGD/pengantar pasien IGD antara lain,

- Sebagai tenaga pengantar pasien dari IGD ke ruang rawat inap
- Menerima pasien baru datang dan membantu triase
- Menyiapkan ketersediaan oksigen transport
- Menyiapkan ketersediaan branchart



**STRUKTUR ORGANISASI**  
**Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Instalasi gawat darurat

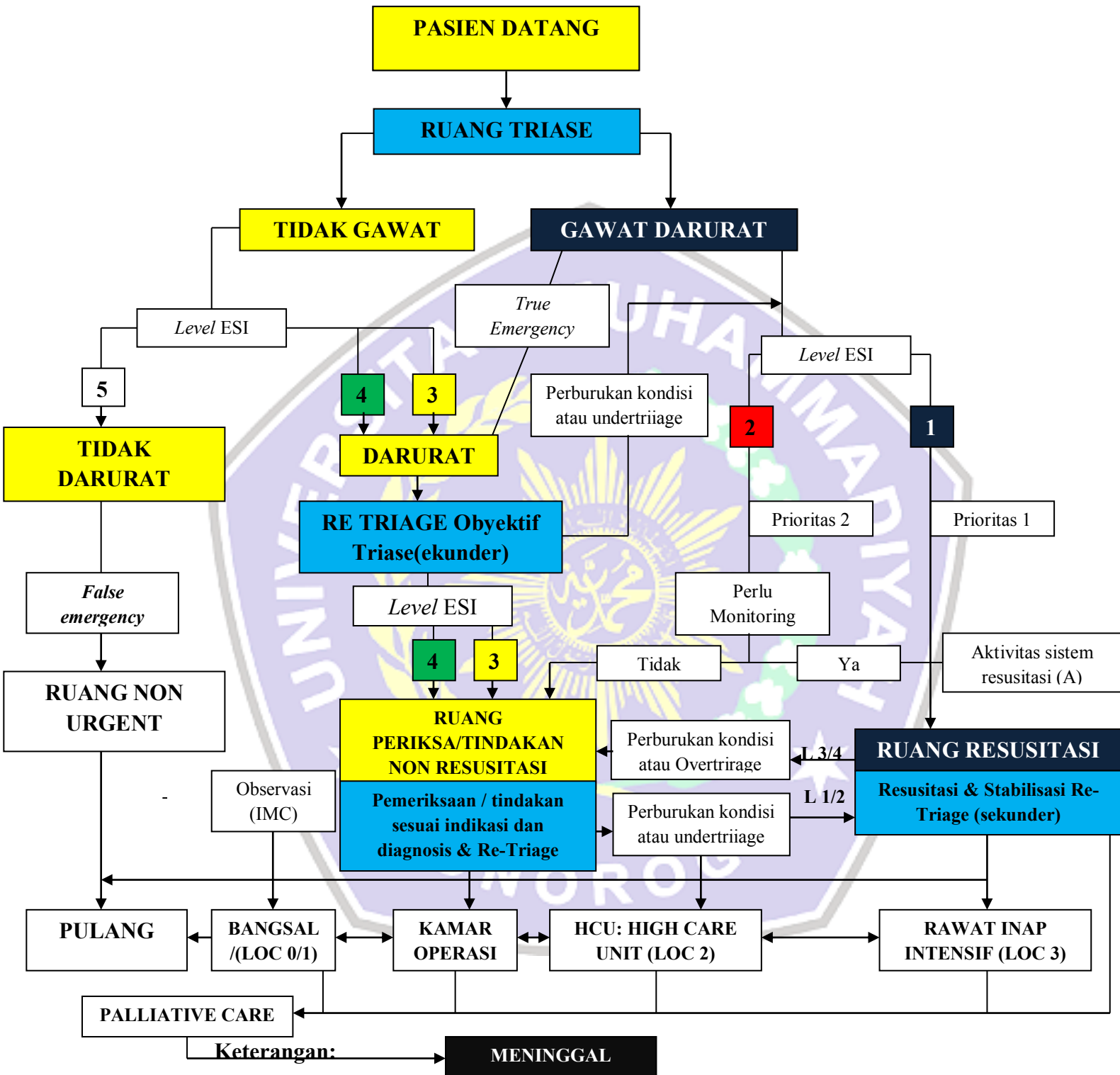


**6). Alur Pelayanan dan Penatalaksanaan pasien Instalasi Gawat Darurat**

Alur sistem pelayanan pasien kritis di IGD RSUD Dr. HARJONO S.

PONOROGO mengadops sistem ESI (Emergency Sevarity Index th 2012) .

Gambar 4.2 Alur pelayanan Instalasi Gawat Darurat



ESI : EMERGENCY SEVERITY INDEX TAHUN 2012( level / triase)

**ESI 1 :** ■ Gawat darurat (resuscitation), kondisi yang mengancam jiwa/organ anggota gerak, memerlukan resusitasi dengan segera

ESI 2 : ■ Gawat darurat (emergent), dengan potensial perburukan atau penurunan kondisi secara cepat

ESI 3 : ■ Darurat tidak gawat (urgent), pasien secara klinis dalam kondisi stabil, memiliki problem kompleks yang membutuhkan 2 (dua) atau lebih dalam tindakan medis sebelum keluar dari IGD

ESI 4 : ■ Darurat ringan (less urgent), pasien secara klinis dalam kondisi stabil, memiliki problem kompleks yang membutuhkan 1 (satu) atau lebih tindakan medis sebelum keluar dari IGD

ESI 5 : □ Tidak gawat darurat (non urgent), secara klinis berada dalam kondisi stabil, memiliki problem non-kompleks yang tidak membutuhkan tindakan medis sebelum keluar dari IGD

IRJ : Instalasi Rawat Jalan

IMC : Intermediate Care

L 3/4 : Level triase ESI 3 atau 4

L 1/2 : Level triase ESI 1 atau 2

LOC : Level of Care

Loc 0 : Pasien dengan kondisi stabil, memenuhi criteria untuk perawatan di bangsal biasa

LOC 1 : Pasien dengan potensial penurunan kondisi, memerlukan ruangan khusus dan pengawasan tim spesialis di bangsal

LOC 2 : Pasien memerlukan observasi ketat dan intervensi termasuk support untuk single organ failure

LOC 3 : Pasien memerlukan support pernafasan lanjut, atau support pernafasan dasar dengan sekurangnya 2 support 2 organ sistem

### 1.1.3 Karakteristik Responden

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.1.  
Karakteristik responden berdasarkan umur

No	Umur responden	Jumlah	presentase
1	15 – 20 Tahun	26	16,1 %
2	21 – 25 Tahun	39	24,2 %
4	26 – 30 Tahun	39	24,2 %
5	31 – 33 Tahun	26	16,1 %
6	> 34 Tahun	31	19,3 %

Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.1. diketahui bahwa jumlah responden yang berkunjung ke RSUD Dr Harjono Ponorogo berdasarkan umur adalah sebanyak 26 orang responden berumur 15 – 20 tahun dengan presentase sebesar 16,1%. Responden berumur 21-25 tahun berjumlah 39 orang responden dengan presentase sebesar 24,2 %. Sebanyak 39 orang responden berumur 26-30 tahun dengan presentase sebesar 24,2 %, responden yang berumur 31 – 33 tahun adalah sebanyak 26 responden dengan presentase sebesar 16,1 % dan sisanya sebanyak 31 orang responden memiliki umur diatas 34 tahun dengan presentase sebesar 19,3%.

## b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	presentase
1	Laki – Laki	74	46,0 %
2	Perempuan	39	54,0%

Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 74 orang responden berjenis kelamin laki – laki dengan presentasen sebesar 46% dan sisanya sebanyak 39% responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 54%. Hal ini berarti bahwa responden yang berkunjung ke RSUD Dr. Harjono Ponorogo adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki.

## c. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tabel 4.3  
Karakteristik responden berdasarkan penghasilan

No	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	presentase
1	< Rp. 1. 999.000	48	29,8 %
2	Rp. 2.000.000 – Rp.3.499.000	35	21,7 %
3	Rp.3.500.000 – Rp.4.999.000	43	26,7 %
4	> Rp.5.000.000	34	21,1 %

Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan penghasilan adalah sebanyak 48 orang responden memiliki penghasila dibawah 1.999.000 dengan presentase sebesar 29,8%. Responden yang memiliki penghasilan antara Rp. 2.000.000 – Rp. 3.499.000 adalah sebanyak 35 orang dengan presentase sebesar 21,7%. Responden yang memiliki penghasilan sebesar Rp. 3.500.000 –



Rp. 4.999.000 adalah sebanyak 43 orang dengan presentase sebesar 26,7% dan sisanya adalah sebanyak 34 orang responden dengan penghasilan diatas Rp. 5.000.000 dengan presentase sebesar 21,1%. Artinya adalah responden dengan penghasilan sebesar kurang dari Rp. 1.999.000 adalah responden yang banyak berkunjung ke RSUD Dr. Harjono Ponorogo.

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Tabel 4.4  
Karakteristik responden pendidikan

No	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Presentase
1	SMA/SMK	56	34,8 %
2	D3	43	26,7 %
3	S1	39	24,2 %
4	S2	21	13,0 %

*Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021*

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah sebanyak 56 orang responden memiliki pendidikan SMA/SMK dengan presentase sebesar 34,8%. Responden yang memiliki pendidikan D3 adalah sebanyak 43 orang dengan presentase sebesar 26,7%. Responden yang memiliki pendidikan S1 adalah sebanyak 39 orang responden dengan presentase sebesar 24,2% dan sisanya adalah sebanyak 21 orang dengan presentase sebesar 13% memiliki pendidikan S2. Artinya bahwa responden yang paling berkunjung ke RSUD Dr Harjono Ponorogo adalah responden yang memiliki pendidikan SMA/SMK.

#### 1.1.4 Distribusi Jawaban Responden

##### a. Distribusi Jawaban Responden Variabel *Brand Image*

Tabel 4.5

##### Variabel *Brand Image*

No	Variabel	SKOR					$\Sigma$ Skor	$\Sigma$ Responden	Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS			
1	X <sub>1.1</sub>	69	73	18	1	-	693	161	4,30
2	X <sub>1.2</sub>	57	67	26	9	2	651	161	4,10
3	X <sub>1.3</sub>	66	67	25	2	1	678	161	4.20
4	X <sub>1.4</sub>	61	71	23	4	2	668	161	4,10
Total nilai rata-rata variabel Brand Image									16,7

Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021

Berdasarkan pada tabel 4.5 diatas, tentang distribusi jawaban responden pada variabel *Brand Image* yaitu memberikan nilai jawaban yang tertinggi adalah “IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo dikenal memiliki image yang positif terkait kualitas pelayanannya” dengan nilai skor sebesar 693 dan nilai rata – ratanya 4,30. Sedangkan jawaban nilai terendah adalah “IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo dikenal memiliki kebijakan yang memudahkan dalam pelayanan pasien” dengan nilai skor sebesar 651 dan nilai rata ratanya 4,10. Artinya bahwa IGD RUSD Dr. Harjono S. Ponorogo dikenal memiliki image yang positif bagi masyarakat.

##### b. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel 4.6**  
**Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Variabel	SKOR					$\Sigma$ Skor	$\Sigma$ Responden	Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS			
1	X <sub>2.1</sub>	72	68	21	1	-	697	161	4,30
2	X <sub>2.2</sub>	62	74	22	3	-	678	161	4,20
3	X <sub>2.3</sub>	66	85	9	1	-	699	161	4,30
4	X <sub>2.4</sub>	59	71	31	-	-	672	161	4,20
Total nilai rata-rata variabel Kualitas Pelayanan									17

*Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021*

Berdasarkan pada tabel 4.6 diatas, tentang distribusi jawaban responden pada variabel Kualitas pelayanan yaitu memberikan nilai jawaban yang tertinggi adalah “Dokter dan Staff IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo selalu tanggap dengan keluhan pasien” dengan nilai skor sebesar 699 dan nilai rata – ratanya 4,30. Sedangkan jawaban nilai terendah adalah “Dokter dan Staff mampu memahami kebutuhan pasien dengan baik” dengan nilai skor sebesar 672 dan nilai rata – ratanya 4,20. Artinya bahwa Dokter dan Staff IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo cepat menanggapi keluhan pasien.

**c. Distribusi Jawaban Responden Variabel Fasilitas**

**Tabel 4.7**  
**Variabel Fasilitas**

No	Variabel	SKOR					$\Sigma$ Skor	$\Sigma$ Responden	Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS			
1	X <sub>3.1</sub>	48	86	24	3	-	662	161	4,10
2	X <sub>3.2</sub>	50	81	24	5	1	657	161	3,50
3	X <sub>3.3</sub>	50	72	37	2	-	653	161	4,10
4	X <sub>3.4</sub>	61	68	26	5	1	666	161	4,20
Total nilai rata-rata variabel Fasilitas									15,9

*Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021*

Berdasarkan pada tabel 4.7 diatas, tentang distribusi jawaban responden pada variabel Fasilitas yaitu memberikan nilai jawaban yang tertinggi adalah “IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo memiliki fasilitas yang berfungsi dengan baik” dengan nilai skor sebesar 666 dan nilai rata – ratanya 4,20. Sedangkan jawaban nilai terendah adalah “IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman” dengan nilai skor sebesar 657 dan nilai rata – ratanya 3,50. Artinya bahwa IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo memiliki fasilitas yang berfungsi dengan baik.

**d. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien**

**Tabel 4.8**

**Variabel Kepuasan Pasien**

No	Variabel	SKOR					$\Sigma$ Skor	$\Sigma$ Responden	Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS			
1	Y.1	61	89	9	2	-	692	161	4,30
2	Y.2	50	81	29	-	1	662	161	4,10
3	Y.3	57	84	20	-	-	681	161	4,20
4	Y.4	57	76	26	1	1	670	161	4,20
Total nilai rata-rata variabel Kepuasan Pasien									16,8

*Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021*

Berdasarkan pada tabel 4.8 diatas, tentang distribusi jawaban responden pada variabel Kepuasan pasien yaitu memberikan nilai jawaban yang tertinggi adalah “Pelayanan yang saya terima dari IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo telah sesuai dengan harapan” dengan nilai skor sebesar 692 dan nilai rata – ratanya 4,30. Sedangkan jawaban nilai terendah adalah “Hasil kinerja Dokter dan Staff IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo telah

memuaskan saya” dengan nilai skor sebesar 662 dan nilai rata – ratanya 3,10. Artinya bahwa IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo memiliki pelayanan yang bagus karena sesuai dengan harapan pasien.

## 1.2 Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Validitas Butir Keusioner**

Variabel	Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Taraf Sig.	Keterangan
Brand Image ( $X_1$ )	X <sub>1.1</sub>	0,736	0,1547	0,05	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,807	0,1547	0,05	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,788	0,1547	0,05	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,812	0,1547	0,05	Valid
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	X <sub>2.1</sub>	0,822	0,1547	0,05	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,742	0,1547	0,05	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,678	0,1547	0,05	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,783	0,1547	0,05	Valid
Fasilitas ( $X_3$ )	X <sub>3.1</sub>	0,787	0,1547	0,05	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,800	0,1547	0,05	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,787	0,1547	0,05	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,782	0,1547	0,05	Valid
Keputusan Pasien (Y)	Y <sub>.1</sub>	0,747	0,1547	0,05	Valid
	Y <sub>.2</sub>	0,803	0,1547	0,05	Valid
	Y <sub>.3</sub>	0,702	0,1547	0,05	Valid
	Y <sub>.4</sub>	0,751	0,1547	0,05	Valid

*Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021*

Pada tabel 4.9 diatas, bahwa dapat dilihat dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini dari 16 butir pertanyaan mempunyai nilai keofisien



korelasi  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Artinya bahwa setiap pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dinyatakan valid. Adapun cara memperoleh nilai  $r_{tabel}$  adalah  $df=n-2$ , maka  $161-2=159$ , lalu angka 159 tersebut dicari nilainya dalam tabel r, dan didapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0,1547.

**b. Uji Reliabilitas**

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas Intrumen**

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Brand Image ( $X_1$ )	0,811	0,06	Reliabel
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,801	0,06	Reliabel
Fasilitas ( $X_3$ )	0,811	0,06	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,799	0,06	Reliabel

*Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat dilihat bahwa seluruh instrumen penelitian ini dapat dinyatakan Reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari pada nilai kriteria pembandingan. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa seluruh variabel pada penelitian dapat dipercaya serta memiliki konsisten yang baik.

### 1.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.11

#### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.276	1.766		3.553	.001
	BRAND IMAGE	.172	.060	.211	2.883	.004
	KUALITAS PELAYANAN	.276	.071	.281	3.890	.000
	FASILITAS	.180	.062	.215	2.929	.004

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian Tahun 2021

Berdasarkan pada tabel 4.11 diatas, tentang regresi linier berganda dapat dilihat pada nilai *Beta* dan diambil dari *Unstandardized Coefficients* antara lain sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 6,276 + 0,172 + 0,276 + 0,180$$

1. Pada nilai *Constant* sebesar 6,276 artinya dapat dijelaskan bahwa pada variabel Brand image, kualitas pelayanan dan fasilitas tidak ada (Nol), maka kepuasan pasien tetap memiliki nilai 6,276.
2. Koefisien regresi pada variabel Brand Image ( $X_1$ ) bernilai positif sebesar 0,172 artinya variabel Kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan pasien meningkat senilai 0,172 dengan variabel bebas lainnya tidak berubah.
3. Koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) bernilai positif sebesar 0,276 artinya variabel kualitas pelayanan meningkat satu satuan

maka kepuasan pasien meningkat senilai 0,276 dengan variabel bebas lainnya tidak berubah.

4. Koefisien regresi pada variabel Fasilitas ( $X_3$ ) bernilai positif sebesar 0,180 artinya variabel fasilitas meningkat satu satuan maka kepuasan pasien meningkat senilai 0,180 dengan variabel bebas lainnya tidak berubah.

#### 1.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.12**  
**Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	—	.431 <sup>a</sup>	.186	.171

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE

*Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, hasil nilai Koefisien Determinasi / R Square ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,186 atau 18,6 %. Artinya nilai tersebut memberikan gambaran bahwa sumbangan variabel independen (Brand Image, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas) terhadap naik turunnya variabel dependen (Kepuasan Pasien) sebesar 18,6 % dan sisanya 81,4 % berasal dari sumbangan variabel penelitian yang lain.

Sedangkan pada nilai R senilai 0,431 atau 43,1 %. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen memiliki hubungan yang kuat.

## 1.5 Uji Hipotesis

### a. Uji t

**Tabel 4.13**

**Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.276	1.766		3.553	.001
	BRAND IMAGE	.172	.060	.211	2.883	.004
	KUALITAS PELAYANAN	.276	.071	.281	3.890	.000
	FASILITAS	.180	.062	.215	2.929	.004

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

*Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021*

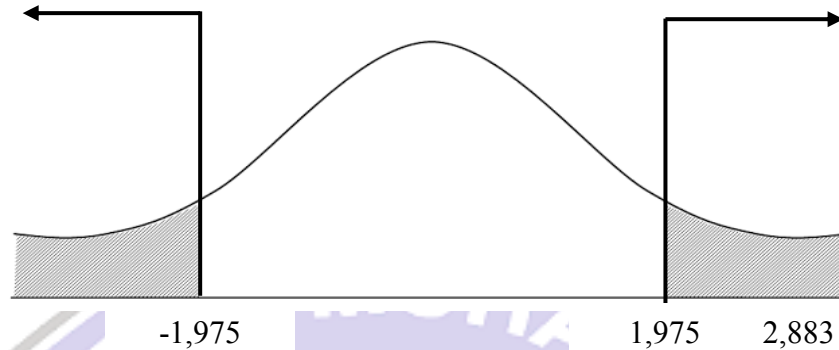
Dalam analisis Uji t yaitu untuk mengetahui nilai variabel independent yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Berikut ini untuk mengetahui nilai uji t pada variabel independent dapat dijelaskan di bawah ini:

Berdasarkan uji t pada tabel 4.13 diatas, yaitu untuk membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Dalam penelitian ini memiliki sampel adalah sebesar 161 ( $n - k = 161 - 4 = 157$ ), maka nilainya t tabel dapat diperoleh melalui *Degrees of freedom* (df) sebesar 1,975 dengan nilai signifikan sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Brand Image ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan pasien

Pada perhitung nilai t hitung terhadap varaibel Brand image ( $X_1$ ) memiliki nilai 2,883 lebih besar di bandingkan nilai t tabel 1,975 ( $2,883 >$

1,975). Berikut ini perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dapat di jelaskan di bawah ini :

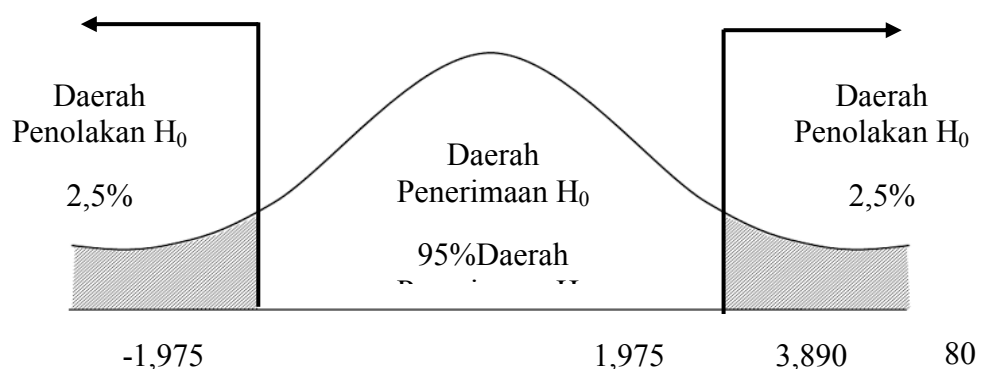


**Gambar 4.3 Grafik uji t Brand Image**

Berdasarkan pada tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,883 lebih besar dengan  $t_{tabel}$  1,975 ( $2,883 > 1,975$ ) dan nilai signifikan 0,05 ( $0,004 < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolah dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Brand image memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

## 2. Pengaruh Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan pasien

Pada perhitung nilai  $t_{hitung}$  terhadap varaibel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memiliki nilai 3,890 lebih besar di bandingkan nilai  $t_{tabel}$  1,975 ( $3,890 > 1,975$ ). Berikut ini perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dapat di jelaskan di bawah ini adalah:



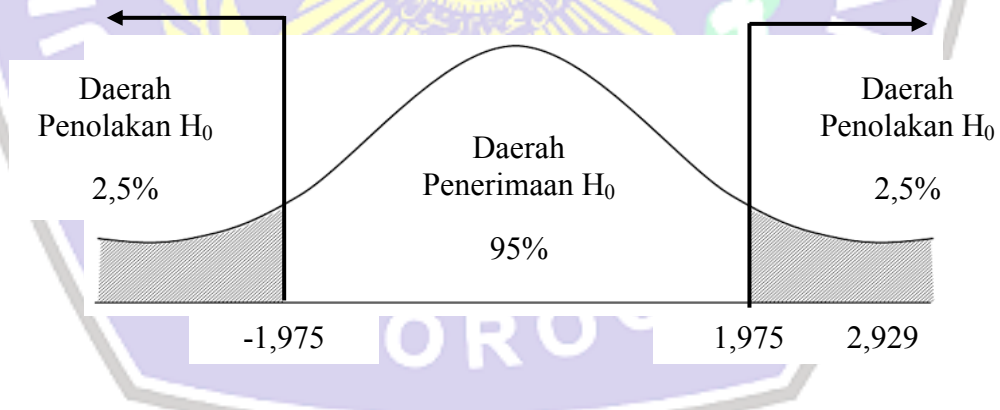


### Gambar 4.4 Grafik uji t Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pada tabel 4.113 diatas, menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,890 lebih besar dengan  $t_{tabel}$  1,975 ( $3,890 > 1,975$ ) dan nilai signifikan 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr Harjono S. Ponorogo.

### 3. Pengaruh Fasilitas ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan pasien

Pada perhitung nilai  $t_{hitung}$  terhadap variabel fasilitas ( $X_3$ ) memiliki nilai 2,929 lebih besar di bandingkan nilai  $t_{tabel}$  1,975 ( $2,929 > 1,975$ ). Berikut ini perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dapat di jelaskan di bawah ini adalah:



Gambar 4.5 Grafik uji t Fasilitas

Berdasarkan pada tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,929 lebih besar dengan  $t_{tabel}$  1,97519 ( $2,929 > 1,975$ ) dan nilai signifikan 0,05 ( $0,004 < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima. Artinya variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

**b. Uji F**

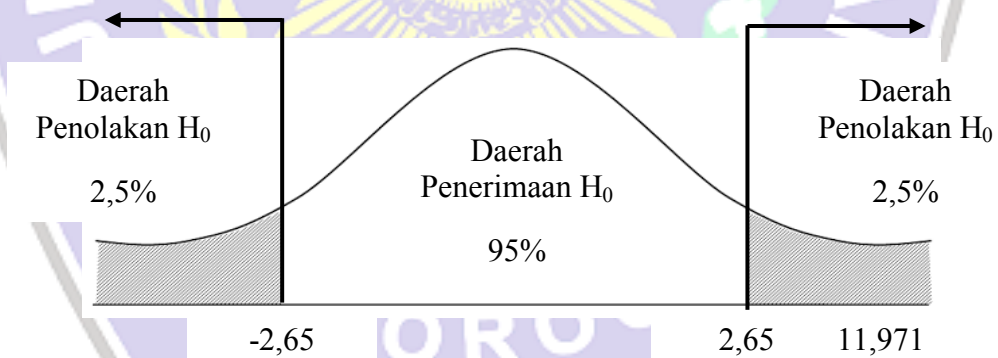
**Tabel 4.14**

Uji F						
ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	129.874	3	43.291	11.971	.000 <sup>a</sup>
	Residual	567.765	157	3.616		
	Total	697.640	160			

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE  
 b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2021

Berdasarkan analisis Uji F yaitu untuk mengetahui nilai perbandingan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$ . Berikut ini untuk mengetahui uji f dapat dijelaskan di bawah ini:



**Gambar 4.6 Grafik Uji F Simultan**

Berdasarkan hasil Uji f pada tabel 4.14 diatas, memiliki nilai  $f_{hitung}$  sebesar 11,971 dan nilai  $f_{tabel}$  dapat dilihat melalui tabel  $df = (4 - 1); (161 - 4) = 3; 158$  yaitu sebesar 2.65 ( $11,971 > 2,65$ ) dengan nilai

signifikan 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Artinya uji f secara simultan antara variabel Brand image, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

## 1.6 Pembahasan

### a. Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Mardiana (2013) citra merupakan jumlah dari beberapa gambaran, kesan-kesan, serta keyakinan-keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu benda atau objek. Hal ini memberikan gambaran bahwa semakin baik brand image IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo maka akan menumbuhkan tingkat kepuasan pasien sehingga akan merasa senang Ketika di rawat di Rumah Sakit. Oleh karena itu brand image sangat penting perlu di perhatikan agar konsumen atau pasien merasa senang Ketika dalam proses perawatan di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

Hasil penelitian terdahulu tentang brand image berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini didukung oleh peneliti Tutut Ratna (2011) memberikan gambaran bahwa brand image yang baik maka akan meningkatkan loyalitas konsumen atau pasien dalam rawat di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. Hal ini mengemukakan bahwa brand image atau citra merek perusahaan mempunyai peran penting dalam menemukan loyalitas konsumen. Oleh karena itu, brand image tetap

dijaga agar perusahaan atau rumah sakit tetap bagus dipandang oleh konsumen.

Dari hasil penelitian ini, menunjukkan nilai *koefisien Brand image* sebesar 0,172 dengan nilai *signifikan* 0,004 ( $0,004 < 0,05$ ). Dengan nilai *t* hitung sebesar 2,883 lebih besar dari *t* tabel 1,97519 ( $2,883 > 1,97519$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa variabel Brand image berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pembahasan dan simpulan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran kepada pihak di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo diharapkan agar lebih meningkatkan kepuasan pasien melalui brand image, karena penelitian ini membuktikan bahwa brand image dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

#### **b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Kualitas pelayanan adalah sebuah penilaian terpusat yang dapat tercermin pada persepsi konsumen pada dimensi yang spesifik seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud fisik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus pelayanan bagi konsumen atau pasien maka akan semakin besar kemungkinan seorang pasien mengalami rasa puas selama penanganan di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

Didukung oleh peneliti yang dilakukan oleh sudartik (2012) yang mengatakan ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kotler (2002) menjelaskan salah satu faktor

yang mempengaruhi konsumen (pasien) dalam mengambil keputusan adalah pelayanan atau *service* yang ditawarkan Rumah sakit terhadap pasien. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau pasien.

Dari hasil penelitian ini, menunjukkan nilai *koefisien* Kualitas pelayanan sebesar 0,276 dengan nilai *signifikan* 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,890 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,97519 ( $3,890 > 1,97519$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pembahasan dan simpulan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran kepada pihak di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo diharapkan agar lebih meningkatkan kepuasan pasien melalui Kualitas pelayanan, karena penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

### c. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Nanik Darsini sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai makna dan tujuan, dan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan utama terselenggaranya suatu proses. Fasilitas juga merupakan alat penunjang untuk kelangsungan bisnis suatu perusahaan jasa. Oleh karena itu semakin baik fasilitas yang disediakan IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo maka besar kemungkinan



kepuasaan pasien semakin tinggi. Jika sebaliknya fasilitas yang disediakan buruk maka kepuasan pasien akan menurun. Maka dari itu fasilitas di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo tetap perlu dijaga agar pasien merasa senang ketika dirawat di Rumah sakit tersebut.

Dari penelitian yang dikemukakan oleh Kurniawan (2013) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya bahwa fasilitas yang digunakan oleh pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian ini, menunjukkan nilai *koefisien* Fasilitas sebesar 0,180 dengan nilai *signifikan* 0,004 ( $0,004 < 0,05$ ). Dengan nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2,929 lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  1,97519 ( $2,929 > 1,97519$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pembahasan dan simpulan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran kepada pihak di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo, diharapkan agar lebih meningkatkan kepuasan pasien melalui Fasilitas, karena penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

**d. Pengaruh *Brand Image*, Kaulitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan pada tabel 4.11 tentang hasil uji simultan pada variabel independent yaitu Brand image, kualitas pelayanan dan fasilitas dengan nilai sebesar 11,971 dengan nilai  $F_{hitung}$  2,65 ( $11,971 > 2,65$ ) dengan nilai *signifikan* 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Brand image, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo

