

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

Sejarah singkat rumah sakit islam gondanglegi malang. Pada saat itu Rakyat Indonesia yang merdeka pada 17 Agustus 1945 saat itu tengah menyambut hari kemerdekaan yang ke-8. Tak terkecuali di sebuah desa kecil di wilayah Malang selatan. Desa tersebut adalah Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang Propinsi Jawa Timur, dilihat dari kacamata geografis, Kecamatan Gondanglegi terletak di wilayah selatan Kabupaten Malang dengan ketinggian daerah  $\pm$  400 m di atas permukaan laut (dpl). pertama kali berdiri Pada tahun 1953 masih diberi nama PETERMAS dan pada tahun 1981 berubah menjadi Muslimat NU setelah itu dilanjutkan menjadi BKIA Dewi Masyitoh dan pada tahun 1985 di rubah menjadi sebuah yayasan kesejahteraan islam (YKI). Selanjutnya dengan berjalannya waktu akhirnya sampai pada nama rumah sakit islam gondanglegi RSIG Malang dan berjalan sampai saat ini.

#### **VISI :**

Menjadikan Rumah Sakit Islam Gondanglegi yang dapat memberikan pelayanan prima sebagai wujud Islam yang Rahmatan Lil'alam.

#### **MISI :**

1. Mengembangkan pelayanan kesehatan yang islami dan bermanfaat bagi umat.
2. Membentuk sumber daya manusia yang profesional dan berakhlakul karimah.
3. Meningkatkan kesejahteraan pelanggan baik internal maupun eksternal berazaskan keadilan.

**MOTTO :**

Ikhlas dan professional dalam pelayanan

**NILAI-NILAI :**

Mudah, cepat, Nyaman dan Amanah

**STANDAR DAN KONDISI PELAYANAN :****1. Waktu pelayanan :**

a. **Tempat Pendaftaran Pasien ( TPP )** : Setiap hari selama 24 jam

**b. Rawat jalan**

Senin – Kamis : 08.00 – 13.00

Jum'at : 08.00 – 11.00

Sabtu : 08.00 – 13.00

c. **Rawat inap** : 24 Jam setiap hari

**2. Jenis dan jadwal pelayanan :****Pelayanan KIA**

- a. Klinik umum : Setiap hari kerja
- b. Klinik Spesialis anak : Selasa, Kamis, Sabtu 10.00-  
Selesai
- c. Klinik Spesialis kandungan : Senin-Kamis 11.00-Selesai
- d. Klinik Pelayanan KB : Setiap hari kerja
- e. Imunisasi dasar : Setiap hari kerja

**Pelayanan Penunjang medis**

- a. Farmasi : 24 jam setiap hari
- b. Laboratorium : 24 jam setiap hari
- c. Radiologi : Buka jam 07.00-20.00

Selain jam itu petugas radiologi on  
call

d. Ambulance operasional dan ambulance jenazah 24 jam setiap hari

**Pelayanan Gawat Darurat** : Buka 24 jam

**Pelayanan perawatan intensif** :

HCU Umum : Buka 24 jam

**3. Lama tunggu layanan :**

a. Loker pendaftaran : Maksimal 10 menit

b. UGD oleh dokter jaga : < 5 menit

c. Klinik Umum dan KIA : < 30 menit

d. Klinik Gigi : 10 - 30 menit

e. Klinik Spesialis Anak : < 10 menit

f. Klinik Spesialis obsgyn : < 30 menit

g. Klinik Spesialis mata : 10 – 20 menit

h. Klinik Spesialis Paru : 5 – 10 menit

i. Klinik Spesialis Dalam : 5 – 10 menit

j. Klinik Spesialis Syaraf : 5 – 10 menit

k. Klinik Spesialis orthopedi : 5 – 10 menit

l. Klinik Spesialis Bedah : 5 – 10 menit

m. Radiologi : 5 – 15 menit

n. Apotik : Racikan : < 60 Menit

a. Non Racikan : < 30

Menit

o. Laboratorium : 5 – 60 menit

p. Konseling : 15 – 30 menit

**4. Jadwal Pelayanan :**

a. UGD : 24 jam setiap hari

b. Klinik umum dan KIA : Senin – Sabtu : 08.00 -13.00

WIB

1. Jum'at : 08.00 -11.00

WIB

c. Klinik Gigi : Senin – Sabtu : 08.00 -13.00

WIB

1. Jum'at : 08.00 -11.00

WIB

d. Klinik Spesialis Obsgyn : Senin-Kamis 11.00-Selesai

e. Klinik Spesialis Anak : Selasa, Kamis, Sabtu 10.00-  
Selesai

f. Klinik Spesialis Mata : Senin-Kamis 12.00 - Selesai

g. Klinik Spesialis Dalam : Senin-Kamis 16.00 - Selesai

h. Klinik Spesialis Syaraf : Senin 17.00 – Selesai

i. Klinik Spesialis orthopedi : Selasa 11.00 – Selesai

j. Klinik Spesialis Paru : Sabtu 09.00 – Selesai

k. Klinik Spesialis Bedah : Sabtu 10.00 – Selesai

l. Kamar Operasi : 24 jam setiap hari

m. Unit DOTS : Setiap hari

n. Rawat inap kelas 1, 2 dan 3 : 24 jam setiap hari

o. Perawatan inkubator bayi : 24 jam setiap hari

5. **Kondisi Ruang Pelayanan medis dan neonatus:**

NO	PELAYANAN	KONDISI
1	Tempat Pendaftaran pasien ( TPP )	Tertata rapi dan nyaman, kartu status pasien tersusun rapi sesuai no register dalam rak
2	Unit Gawat Darurat	3 TT,1 Lampu sorot, 1 Partus set, 1 trolley emergency, oksigen sentral, Sterilisator, Telpon akses langsung.
3	Ruangan Ruang tunggu	Bersih, rapi dan nyaman, tersedia papan informasi.
4	Klinik	1 klinik Spesialis Obgyn, 1 USG, 1 Meja Gyn, 1 doppler, 1 set gyn, 1 set IUD, 1 Set hecting, 1 set implant, 1 set rawat luka, 1 lampu sorot, 1 timbangan dewasa, 1 tensimeter, 1 set alat pemeriksa pap smear, 1 kit edukasi KIA + KB
5	Ruang perawatan ibu dan neonatus ( rawat gabung )	Bersih, mudah diakses, tersedia alat dan TT ibu, box bayi, tempat mandi bayi, tersedia jadwal jaga dokter, jadwal kunjungan, SAK, Job aids emergency, trolley emergency, SDM tersedia 24 jam, laktasi ASI.
6	Kamar bersalin	Memiliki 2 bed tindakan, 1 bed persalinan, 1 TT observasi,trolley emergency maternal, 1 infant warmer, 1 outlet oksigen, 1 tab oksigen,1 dopler, 1 sterilisator.
7	Kamar operasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 kamar operasi, lampu operasi, mesin anesthesia.</li> <li>▪ Central O2 dan suction.</li> <li>▪ Alat resusitasi bayi</li> <li>▪ 1 blood warmer, 2 pasien monitor, 1 trolley emergency, 2 set SC, 2 buah Sterilisator, 1 lampu UV.</li> </ul>
8	Laboratorium	Bersih, rapi, nyaman dengan Dokter Spesialis Patologi Klinik, peralatan canggih, hasilnya cepat dan akurat. Pelayanan 24 jam.
9	Instalasi Farmasi	Pelayanan rawat jalan dan rawat inap 24 jam setiap hari melayani pasien umum dan asuransi.
10	Ruang TU	Bersih, nyaman, dan berkas tersusun rapi
11	Kamar WC/Toilet	Tersedia di semua ruang ( klinik, ruang perawatan,UGD),tersedia air yang bersih dan cukup

## 6. Kondisi sarana pelayanan Penunjang medis

### Ambulan

- a. 2 unit ambulance operasional dan 1 unit ambulance jenazah
- b. 5 pengemudi, 2 pengemudi stand by pagi, 1 pengemudi stand by sore, 1 pengemudi stand by malam.
- c. BBM terisi
- d. Tersedia tabung oksigen di semua ambulance operasional.

### Laboratorium

- a. Melayani 24 jam
- b. Melayani pasien umum.

## **HAK DAN KEWAJIBAN**

### **HAK DAN KEWAJIBAN RSI GONDANGLEGI :**

#### **Hak :**

- 1) Rumah Sakit Islam Gondanglegi berhak membuat peraturan-peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Islam Gondanglegi.
- 2) Rumah Sakit Islam Gondanglegi berhak mensyaratkan bahwa pasien harus mentaati segala peraturan Rumah Sakit Islam Gondanglegi.
- 3) Rumah Sakit Islam Gondanglegi berhak mensyaratkan bahwa pasien harus mentaati segala instruksi yang diberikan oleh dokter kepadanya.
- 4) Rumah Sakit Islam Gondanglegi berhak memilih tenaga dokter yang akan bekerja di Rumah Sakit Islam Gondanglegi.
- 5) Rumah Sakit Islam Gondanglegi berhak menuntut pihak-pihak yang telah melakukan wanprestasi ( termasuk pasien, pihak ketiga dan lain-lain ).

- 6) Rumah Sakit Islam Gondanglegi berhak mendapatkan perlindungan hukum.

**Kewajiban:**

- 1) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib mematuhi perundangan dan peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah.
- 2) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan suku, ras, agama, seks dan status sosial pasien.
- 3) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib merawat pasien sebaik-baiknya dengan tidak membedakan kelas perawatan (*duty of care*).
- 4) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib menjaga mutu perawatan dengan tidak membedakan kelas perawatan (*quality of care*).
- 5) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib memberikan pertolongan pengobatan di Unit Gawat Darurat tanpa meminta jaminan materi terlebih dahulu.
- 6) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib menyediakan sarana dan peralatan umum yang dibutuhkan.
- 7) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib menyediakan sarana dan peralatan medis (*medical equipment*) sesuai standar yang berlaku.
- 8) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib menjaga agar semua sarana dan peralatan senantiasa dalam keadaan siap pakai (*ready for use*).
- 9) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib merujuk pasien kepada Rumah Sakit lain apabila tidak memiliki sarana, prasarana, peralatan dan tenaga yang diperlukan.

- 10) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib mengusahakan adanya sistem, sarana dan prasarana pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana.
- 11) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib melindungi dokter dan memberikan bantuan administrasi dan hukum apabila dalam melaksanakan tugas dokter tersebut mendapat perlakuan tidak wajar atau tuntutan hukum dari pasien atau keluarganya.
- 12) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib mengadakan perjanjian tertulis dengan para dokter yang bekerja di Rumah Sakit Islam Gondanglegi.
- 13) Rumah Sakit Islam Gondanglegi wajib membuat standar dan prosedur tetap baik untuk pelayanan medis, penunjang medis dan non medis.

#### **HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN :**

##### **Hak:**

- a. Pasien berhak memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Islam Gondanglegi.
- b. Pasien berhak atas pelayanan yang manusiawi, adil dan jujur.
- c. Pasien berhak memperoleh pelayanan medis yang bermutu sesuai dengan stándar profesi kedokteran, kedokteran gigi dan tanpa diskriminasi.
- d. Pasien berhak memperoleh asuhan keperawatan setara dengan stándar profesi keperawatan.
- e. Pasien berhak memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan sesuai dengan peraturan yang berlaku di RSI Gondanglegi.

- f. Pasien berhak dirawat oleh dokter yang secara bebas menentukan pendapat klinis dan pendapat etisnya tanpa campur tangan dari pihak luar.
- g. Pasien berhak meminta konsultasi kepada dokter lain yang terdaftar di Rumah Sakit Islam Gondanglegi terhadap penyakit yang dideritanya, sepengetahuan dokter yang merawat.
- h. Pasien berhak atas “*privacy*” dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya.
- i. Pasien berhak mendapat informasi yang meliputi :
  - 1. Penyakit yang diderita.
  - 2. Tindakan medis apa yang hendak dilakukan.
  - 3. Kemungkinan penyulit sebagai akibat tindakan tersebut dan tindakan untuk mengatasinya.
  - 4. Alternatif terapi lainnya.
  - 5. Prognosanya.
  - 6. Perkiraan biaya pengobatan.
- j. Pasien berhak menyetujui/memberikan izin atas tindakan yang akan dilakukan oleh dokter sehubungan dengan penyakit yang dideritanya.
- k. Pasien berhak menolak tindakan yang hendak dilakukan terhadap dirinya dan mengakhiri pengobatan serta perawatan atas tanggungjawab sendiri sesudah memperoleh informasi yang jelas tentang penyakitnya.
- l. Pasien berhak didampingi keluarganya dalam keadaan kritis.
- m. Pasien berhak menjalankan ibadah sesuai agama/kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.

- n. Pasien berhak atas keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan.
- o. Pasien berhak mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit Islam Gondanglegi terhadap dirinya.
- p. Pasien berhak menerima atau menolak bimbingan moril maupun spiritual.

**Kewajiban:**

- 1) Pasien dan keluarganya berkewajiban untuk mentaati segala peraturan dan tata tertib Rumah Sakit Islam Gondanglegi.
- 2) Pasien berkewajiban untuk mematuhi segala instruksi dokter dan perawat dalam pengobatan.
- 3) Pasien berkewajiban memberikan informasi dengan jujur dan selengkapny tentang penyakit yang diderita kepada dokter yang merawat.
- 4) Pasien dan atau penanggungnya berkewajiban untuk melunasi semua imbalan atas jasa pelayanan Rumah Sakit Islam Gondanglegi/dokter.
- 5) Pasien dan atau penanggungnya berkewajiban memenuhi hal-hal yang telah disepakati/perjanjian yang telah dibuatnya.

**PENYAMPAIAN KELUHAN, KRITIK dan SARAN :**

Informasi tentang pelayanan KIA dan kegawatdaruratan KIA dapat menghubungi:

1. Operator :
2. UGD :

Dukungan masyarakat

1. EMAS

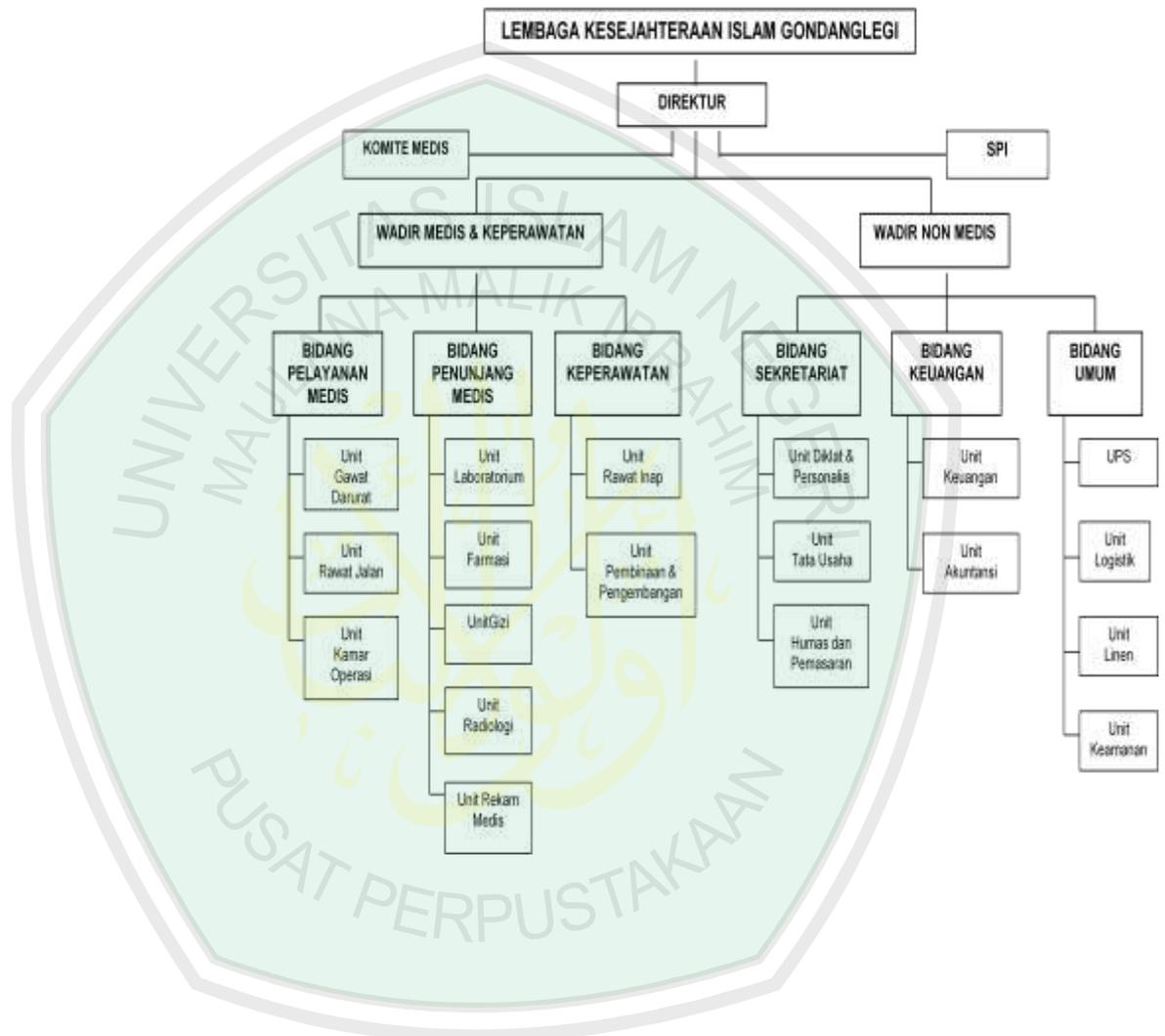
Saran dan keluhan dapat melalui :

1. Kotak saran
  - a. Lokasi : Rawat Inap dan Rawat Jalan ( 6 lokasi )
  - b. Evaluasi :
  - c. Informasi :
2. Telepon :
3. Surat ( ditujukan kepada Direktur )
4. Email : [rsigondanglegi@gmail.com](mailto:rsigondanglegi@gmail.com)

Pengguna layanan akan mendapatkan jawaban resmi atas keluhan yang diajukan.

### EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN :

- Melakukan evaluasi kepuasan pelayanan sedikitnya setahun sekali



## B. Pelaksanaan Dan Deskripsi Penelitian

### 1. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang yang dilaksanakan mulai tanggal 6 September 2013 hingga 7 September 2013 dengan menyebarkan 53 eksemplar skala tentang Simpati dan Kualitas Pelayanan.

### 2. Deskripsi Hasil Penelitian

Berikut adalah tabel statistik deskriptif dimana dengan tabel inilah bisa di ketahui mean dan standar deviasi dari variabel Simpati dan variabel Kualitas Pelayanan sehingga bisa mencari kategorisasi.

Tabel. 4 Statistik deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Simpati	53	56.00	70.00	63.15	6.764
Kualitas pelayanan	53	74.00	89.00	81.74	7.604

Berdasarkan tabel tersebut diatas diketahui data mean dan satandard deviasi masing-masing variabel. Variabel simpati, memiliki mean 63.15 dan standar deviasi 6.76. Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki mean 81.74 dan dengan standar deviasi 7.60.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilakukan pengelompokan yang mengacu pada kriteria pengkategorisasian yang didasarkan pada asumsi bahwa skor subjek penelitian terdistribusi secara normal (Azwar, 2006 hal. 108). Kriterianya terbagi atas tiga kategori yaitu tinggi, sedang, dan rendah.

Pada tabel 5 akan dideskripsikan kategorisasi subjek penelitian pada kedua variabel penelitian yaitu variabel Simpati dan kualitas pelayanan.

Tabel. 5 Kategorisasi Skor subjek

Variabel	Kriteria Jenjang	Norma	Kategori	Frek.	(%)
<b>Simpati</b>	$X \geq M + 1 \text{ SD}$	$X \geq 70$	Tinggi	10	19%
	$M - 1 \text{ SD} \leq X < M + 1 \text{ SD}$	$56 \leq X < 70$	Sedang	33	62%
	$X < M - 1 \text{ SD}$	$X < 56$	Rendah	10	19%
<b>Kualitas</b>	$X \geq M + 1 \text{ SD}$	$X \geq 89$	Tinggi	9	17%
<b>Pelayanan</b>	$M - 1 \text{ SD} \leq X < M + 1 \text{ SD}$	$74 \leq X < 89$	Sedang	32	60%
	$X < M - 1 \text{ SD}$	$X < 74$	Rendah	12	23%

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa tingkat simpati, kategori terbesar terdapat pada kategori sedang, yakni sebesar 62%, pada kategori tinggi 19%, dan terakhir pada kategori rendah sebesar 19%.

Pada variabel kualitas pelayanan terbesar juga berada pada kategori sedang yaitu 60%. Kemudian 17% berada pada kategori tinggi, dan 23% berada pada kategori rendah.

## A. Hasil Uji Analisis

### 1. Uji Reliabilitas dan Validitas

#### a. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Alpha Chornbach*. Dalam menghitung reabilitas kedua skala, peneliti

menggunakan bantuan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution) 16.0 for windows*. Berdasarkan perhitungan program tersebut, maka ditemukan koefisien *alpha* sebagai berikut :

Tabel. 6 Ringkasan hasil uji reliabilitas

Skala	Jumlah Aitem yang Valid	Koefisien alpha
Simpati	20	0,919
Kualitas pelayanan	25	0,909

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kedua skala di atas, dapat dikatakan bahwa skala simpati dan kualitas pelayanan mendekati 1,00. Oleh karena itu, kedua skala tersebut layak untuk dijadikan instrumen pada penelitian yang dilakukan.

b. Uji Validitas

1. Simpati

Hasil analisis terhadap 20 aitem skala simpati menunjukkan bahwa koefisien kolerasi aitem total bergerak antara 0.308 – 0.771 (Lampiran). Berdasarkan analisis tersebut terdapat 20 aitem yang dinyatakan valid. Sebaran aitem-aitem tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel. 7 Sebaran aitem pada skala simpati

No.	Aspek-aspek	Aitem valid	Jumlah Aitem
1.	Reflektif	1, 2, 7, 8, 13, 14, 19,	7
2.	Intelektual	3, 4, 9, 10, 15, 16	6
3.	Penghayatan	5, 6, 11, 12, 17, 18, 20,	7
<b>Total</b>			<b>20</b>

## 2. Skala Kualitas Pelayanan

Hasil analisis terhadap 25 aitem skala kualitas pelayanan menunjukkan bahwa koefisien korelasi aitem total bergerak antara 0.369 – 0.781 (lampiran). Berdasarkan hasil analisis tersebut terdapat 25 aitem yang valid. Sebaran aitem-aitem yang gugur dan yang valid tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel. 8 Sebaran aitem pada skala kualitas pelayanan

No.	Aspek-aspek	Aitem valid	Jumlah Aitem
1.	Penerimaan	4, 6, 11, 18, 21	5
2.	Perhatian	1, 8, 14, 16, 22	5
3.	Komunikasi	2, 10, 13, 19, 24	5
4.	Kerjasama	3, 7, 12, 17, 23	5
5	Tanggung jawab	5, 9, 15, 20, 25	5
<b>Total</b>			<b>25</b>

## 2. Uji Prasyarat Analisis

### a. Uji normalitas

Prosedur yang digunakan untuk mengetahui derajat normalitas data yang diperoleh yaitu menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dari skala kualitas pelayanan dan simpati dengan bantuan perangkat lunak *SPSS 16.0 for windows*. Ringkasan hasil uji normalitas kedua skala yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 9 Hasil Uji normalitas

Variabel	K-S Z	Keterangan
<b>Simpati (X)</b>	0,48	<b>Normal</b>
<b>Kualitas pelayanan (Y)</b>	<b>0,98</b>	<b>Normal</b>

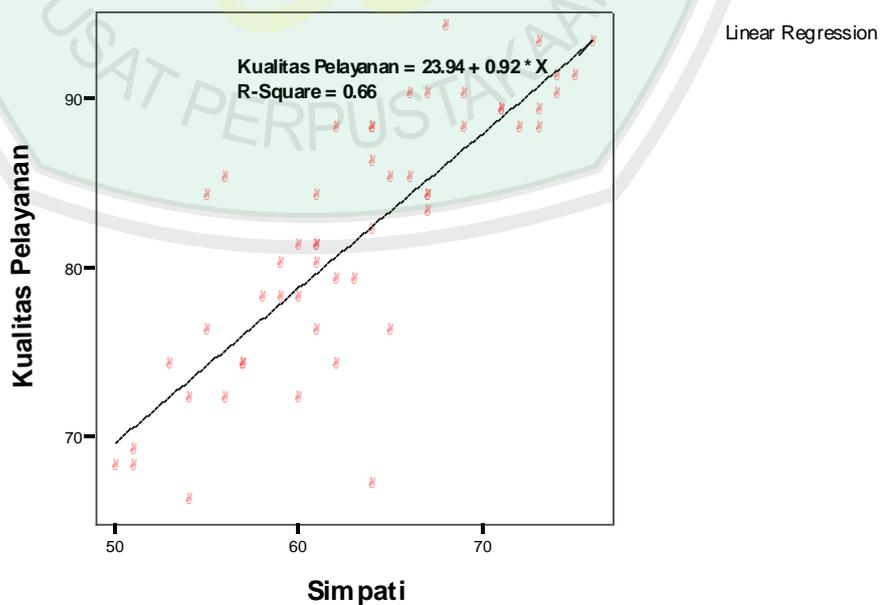
Berdasarkan tabel analisis di atas dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah normal sebab  $Z < 1,97$

b. Uji linieritas

Uji linearitas diuji dengan menggunakan *Compare Means test for linearity* dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Linieritas yang mensyaratkan adanya hubungan variabel bebas (prediktor) dan variabel tergantung (kriteria) yang saling membentuk kurva linear. Kurva linear dapat terbentuk apabila setiap kenaikan/kenaikan/penurunan variabel bebas (prediktor) diikuti pula oleh kenaikan/penurunan variabel tergantung (kriteria). Data dikatakan linier apabila pada kolom linearity nilai probabilitas atau  $p < 0,01$ .

Berikut hasil uji linieritas yang menunjukkan Scatterplot hubungan antara variabel simpati dengan kualitas pelayanan melalui program *SPSS 16.0 for windows*.

Gambar 1. Grafik Hasil Uji Linieritas



Grafik uji linieritas di atas dibentuk membujur dari sebelah kiri menuju kanan atas, dimana garis linier tersebut dapat diartikan bahwa antara simpati dan kualitas pelayanan ada pengaruh linier yang positif.

### 3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui korelasi antara simpati dengan kualitas pelayanan perawat rumah sakit islam gondanglegi Malang, peneliti menggunakan analisis korelasi *product moment* sebagai uji hipotesis penelitian. Penilaian hipotesis berdasarkan pada pernyataan berikut :

- a)  $H_0$ , tidak terdapat hubungan antara simpati dengan kualitas pelayanan perawat rumah sakit islam gondanglegi malang..
- b)  $H_a$ , terdapat hubungan antara simpati dengan kualitas pelayanan perawat rumah sakit islam gondanglegi Malang.

Dasar pengambilan hipotesis berdasarkan pada probabilitas sebagai berikut :

- a) Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima
- b) Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Setelah dilakukan analisis dengan bantuan komputer program SPSS 16,0 *for windows*, diketahui hasil korelasi, sebagai berikut :

Tabel 10.

Korelasi simpati dengan kualitas pelayanan perawat rumah sakit islam gondanglegi Malang

### Correlations

		Simpati	Kualitas Pelayanan
Simpati	Pearson Correlation	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	53	53
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	53	53

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil dari simpati dengan kualitas pelayanan perawat rumah sakit islam gondanglegi Malang menunjukkan nilai  $r_{hit}$  0,814. Dari tabel diatas dapat diketahui nilai N adalah 53 dan nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,273 Dikatakan signifikan atau mempunyai hubungan apabila r hitung lebih besar dari r tabel.

Dengan taraf signifikan 5%, r hitung dari hasil korelasi di atas memiliki nilai  $r_{hit}$  0,814 dengan dengan probabilitas 0,273. Jika probabilitas kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak, sedangkan jika lebih dari 0,05 maka  $H_a$  diterima. Hasil probabilitas menunjukkan angka 0,814 dengan artian probabilitas kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya simpati memiliki hubungan (berkorelasi) dengan kualitas pelayanan perawat rumah sakit islam Gondanglegi Malang.

## B. PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pasien pada saat sebelum melakukan keputusan atas pilihan yang dilakukan, pada proses penyediaan kualitas yang diterima pada dan pada kualitas *output* yang diterima. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien. Dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal atau *excellence*. Apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. (Anjaryani, 2009)

Pelayanan yang konsisten dari seorang perawat adalah yang paling diharapkan oleh pasien, dalam artian pelayanan yang mereka berikan harus bisa diandalkan. Pelayanan yang bisa diandalkan diantaranya memiliki beberapa unsur yakni melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien, profesional dalam melayani pasien dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien. Jika hal tersebut yang diberikan kepada pasien maka akan menghasilkan persepsi yang baik atas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data tingkat kualitas pelayanan perawat di rumah sakit islam Gondanglegi Malang diperoleh bahwa tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki bervariasi, mulai dari kategori tinggi,

sedang, dan rendah. Pada tingkat kualitas pelayanan perawat, sebesar 17% sampel menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi, 60% berada pada kategori sedang dan 23% berada pada kategori yang rendah.

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan perawat sangat bervariasi. Yang dimaksud bervariasi dari tingkat kualitas pelayanan perawat tersebut adalah karena adanya beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat. Dalam Jayanti (2012) aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari seorang perawat sebagai berikut :

1. Aspek penerimaan

Aspek ini meliputi sikap perawat yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua pasien. Perawat perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi, budaya, sehingga pribadi utuh. Agar dapat melakukan pelayanan sesuai aspek penerimaan perawat harus memiliki minat pada orang lain dan memiliki wawasan luas.

2. Aspek perhatian

Aspek ini meliputi sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, memiliki sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien.

### 3. Aspek komunikasi

Aspek ini meliputi sikap perawat yang harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, dan keluarganya. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat, adanya hubungan yang baik dengan keluarga pasien.

### 4. Aspek kerjasama

Aspek ini meliputi sikap perawat harus mampu melakukan kerjasama yang baik dengan pasien dan keluarga pasien.

### 5. Aspek tanggung jawab

Aspek ini meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak.

Dari beberapa aspek yang sudah dijelaskan dapat diketahui sebab daripada adanya variasi kualitas pelayanan perawat Rumah sakit islam gondanglegi Malang yang mayoritas berada pada taraf sedang. Kualitas pelayanan diberikan perawat yang berbeda-beda tersebut apabila di lihat dari perspektif psikologi, maka setiap perawat yang bekerja dalam sebuah rumah sakit memiliki kemauan dan tujuan yang berbeda-beda. Misal dari dari segi tanggung jawab, bagi mereka yang memiliki kesadaran atas tanggung jawab yang dimiliki dalam merawat pasien maka perawat tersebut akan memberikan pelayanan yang maksimal. Tetapi jika taraf kesadaran akan tanggung jawab yang rendah maka pelayanan yang mereka berikan juga biasa-biasa saja. Sedangkan dari hasil analisa diatas

bahwa taraf kualitas pelayanan perawat yang paling tinggi ada pada kategori sedang. Berarti pelayanan perawat dalam menangani pasien terkaadang memiliki kasadaran yang tinggi, dan pada saat tertentu perawat juga mengalami kesadaran yang rendah.

Kemudian kalau dari aspek kerjasama antara perawat dengan pasien dan keluarganya. Dalam menjalankan tindakan keperawatan, seorang perawat bukan hanya menjalin kerjasama dengan pasien saja tetapi juga pada anggota keluarganya. Karena setiap pasien yang datang kerumah sakit memiliki keluhan yang berbeda. Jika pasien yang datang dengan keluhan yang ringan maka perawat hanya butuh kerjasama dengan pasiennya saja. Dikarenakan kondisi kesehatan pasien masih memungkinkan untuk di ajak kerjasama. Dan apabila pasien datang dengan keluhan yang berat (misal pasien korban kecelakaan), maka perawat perlu menjalin kerjasama dengan pasien dan keluarganya.

Dua aspek ini sedikit banyak bisa mewakili terbentuknya kualitas pelayanan yang baik dari seorang perawat. Pada intinya dalam sebuah rumah sakit peran perawat sangatlah penting. Dan kualitas pelayanan yang diberikan perawat juga sangat mempengaruhi persepsi dari seorang konsumen .

Dari hasil analisis, memang kategori terbesar berada pada kategori sedang. Namun, walaupun demikian,kategori tinggi dan rendah berada pada posisi angka yang imbang. Itu artinya kualitas pelayanan yang diberikan perawat tidak pada taraf terbawah,bararti masih dalam batas normal. Bisa diambil kesimpulan bahwa perawat yang memiliki kategori pelayanan yang tinggi bisa mewujudkan tujuan dan target sebuah rumah

sakit, dan secara tidak langsung perawat yang memiliki kategori pelayanan yang tinggi tersebut, akan mengkoordinir perawat lainnya yang memiliki kategori pelayanan cukup dan kurang untuk bersama-sama melibatkan diri dalam setiap kegiatan pelayanan keperawatan di rumah sakit sehingga bisa menjadikan rumah sakit yang lebih maju..

## 2. Simpati

Simpati merupakan suatu proses dimana seseorang merasa tertarik pada pihak lain. Didalam proses ini perasaan memegang peranan yang sangat penting, walaupun dorongan utama pada simpati adalah keinginan untuk memahami pihak lain dan untuk bekerjasama dengannya. Mubarak (2009:75)

Dalam Wasana (2008) menyebutkan bahwa pelayanan keperawatan bermutu yang diberikan oleh perawat dapat dicapai apabila perawat dapat memperlihatkan sikap *caring* kepada pasien. Dalam memberikan pelayanan hendaknya menggunakan keahlian, kata-kata yang lemah lembut, sentuhan, memberikan harapan, selalu berada disamping pasien dan berkemampuan untuk memberikan rasa simpati serta rasa empati, sehingga dengan adanya sikap *caring* yang dimiliki oleh seorang perawat maka perawat akan dapat saling bekerja sama dengan pasiennya di dalam proses penyembuhan

Dari hasil analisis yang dilakukan, maka diperoleh tingkat simpati perawat di rumah sakit islam gondanglegi yang beragam. Prosentase sesuai kategori tinggi, sedang, dan rendah yang diperoleh dari pengukuran tingkat simpati adalah sebagai berikut, pada variabel simpati perawat terbesar juga berada pada kategori sedang yaitu 62%. Kemudian

sebesar 19% berada dalam kategori tinggi, dan 19% berada dalam kategori rendah.

Selain itu simpati juga memiliki aspek-aspek yang digunakan dalam skala pengukuran penelitian ini, yang sudah menunjukkan hasil pengkategorian seperti yang di jelaskan di atas.aspek-aspek tersebut meliputi:

- a. Reflektif, yakni berhubungan dengan kepekaan (kepekaan seorang perawat terhadap problem yang dialami pasien, dan ketanggapan perawat terhadap kebutuhan pasien tanpa menunggu adanya perintah).
- b. intelektual, yakni berhubungan dengan pengetahuan perawat akan simpati terhadap pasien.(perawat memiliki pengetahuan akan tuntutan nya untuk memiliki rasa simpati terhadap apa yang di alami pasien).
- c. Penghayatan dalam menjalankan tugas, yakni perasaan mendalam yang dimiliki seorang perawat terhadap keadaan pasiennya.

Dari pemaparan aspek tadi runtutan awalnya adalah reflektif yakni kepekaan perawat terhadap problem pasiennya. Lalu dari aspek intelektual yakni proses berfikir kognitif dalam hal seorang perawat memiliki pengetahuan akan tuntutan nya untuk bersimpati terhadap pasiennya. Selanjutnya perawat memiliki perasaan yang mendalam terhadap keadaan pasiennya, seperti penghayatan dalam menjalankan tugas.

Dengan adanya beberapa langkah yang diberikan tersebut, diharapkan nantinya bisa menjaga dan menumbuhkan adanya simpati

perawat yang ada di rumah sakit islam Gondanglegi Malang. Sehingga perawat yang tergolong memiliki simpati yang cukup dan rendah secara perlahan simpati perawat akan meningkat sehingga menciptakan hubungan yang baik dan harmonis antara perawat dengan pasien..

### 3. Peran simpati dengan kualitas pelayanan perawat di rumah sakit islam Gondanglegi Malang

Hasil analisis data dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara simpati perawat dengan kualitas pelayanan. Tingkat signifikansinya sebesar 0.000 yang berarti hubungan tersebut signifikan. Nilai korelasi 0.814 atau dengan jumlah prosentase 81,4% menunjukkan arah hubungan antara kedua variabel positif yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat simpati perawat, maka semakin tinggi pula tingkat pelayanan kesehatan yang mereka berikan.

Dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tingkat signifikan pengaruh antara variabel simpati (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) dapat dilihat dari besarnya nilai sig= 0,000, yang menunjukkan bahwa korelasi antara simpati dengan variabel kualitas pelayanan sangat signifikan. Dengan kata lain, semakin tinggi simpati dari perawat maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang mereka berikan. Sedangkan sumbangan nilai penelitian sebesar 66%, artinya kualitas pelayanan perawat rumah sakit islam gondanglegi Malang ditentukan sebesar 66% oleh rasa simpati perawatnya atau sebaliknya. Sedangkan sisanya 44% dipengaruhi oleh faktor yang lain, misalnya pengalaman kerja, tingkat pendidikan, pemberian penghargaan, kesejahteraan perawat,

kepemimpinan yang bajaksana, pembayaran gaji tepat waktu dan lain sebagainya.

Dari penjelasan tadi menunjukkan bahwa variabel simpati mampu memberikan kontribusi terhadap perilaku yang ditunjukkan perawat, guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian variabel simpati sangat diperlukan dan harus lebih ditingkatkan karena melihat dari kemampuannya dalam memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang ditunjukkan perawat rumah sakit islam gondanglegi Malang.

Berdasarkan hasil dari analisa statistik yang baru dijelaskan, menunjukkan bahwa simpati memiliki kemampuan untuk mempengaruhi kualitas pelayanan, hal tersebut dikarenakan secara teoritis variabel simpati merupakan dasar kebutuhan dari seorang perawat dalam memberikan pelayanan. Selain itu pengetahuan akan pentingnya simpati dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah di ketahui oleh setiap perawat selama mereka menempuh jenjang pendidikan. Jadi secara tidak langsung semua anggota keperawatan mengetahui akan kebutuhan memiliki rasa simpati tinggi terhadap pasiennya.

Kualitas pelayanan juga bisa digambarkan dengan suatu keadaan dimana antara perawat yang satu dengan yang lainnya mampu untuk saling membantu atau bekerjasama. yang bertujuan untuk membantu sesama perawat ,yang nantinya akan mampu untuk menyelesaikan problem-problem yang sedang dihadapi para pasien, Selain hal-hal tersebut diatas, yang menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi yakni di tandai dengan adanya komunikasi yang baik antara perawat dengan

pasien dan keluarganya, guna untuk memperlancar jalannya proses perawatan.

Jika seorang perawat yang memiliki tingkat kualitas pelayanan yang rendah, maka bisa dikatakan bahwa komunikasi yang perawat jalin dengan pasien dan keluarganya dinilai sulit tau kurang. Selain itu perawat juga memiliki kemampuan untuk memberikan perhatian yang biasa – biasa saja, hal tersebut berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan.

Sesuai paparan penjelasan di atas bisa kita ambil kesimpulan bahwa dari analisa uji statistik, perawat Rumah sakit islam gondanglegi malang memiliki tingkat simpati dengan kualitas pelayanan yang sedang atau cukup. Yang juga sesuai dengan motto, visi dan misi rumah sakit yang salah satunya adalah dengan “meningkatkan kemampuan profesional SDM guna meningkatkan kualitas pelayanan”

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik sangatlah diperlukan dalam sebuah rumah sakit. dan hal yang bisa memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan baik adalah simpati perawat. Artinya, adanya simpati perawat tersebut bisa memprediksi baiknya kualitas pelayanan.