

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019

Analysis of the Effect of Quality of Clinical Laboratory Services on Outpatient Satisfaction at Labuang Baji Hospital Makassar in 2019

¹Dewi Arisanti*, ²Muh Rifo Rianto, ³Muh Riadi Harimuswarah

^{1,2,3}Politeknik Kesehatan Muhammadiyah Makassar

(*)Email Korespondensi: dewiharimuswarah@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang menghasilkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan aspek kualitas pelayanan (Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance dan Tangible) dengan Kepuasan Pasien pada Laboratorium di RSUD Labuang Baji Makassar. Metode penelitian adalah survei analitik, dengan teknik pengambilan sampel yaitu accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian dengan sampel sebanyak 50 sampel dan keseluruhan variabel bebas dan terikat sebanyak 6 variabel., menunjukkan nilai F-hitung yang diperoleh pada model regresi linier lebih besar daripada f-tabel, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 menunjukkan signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05. Sehingga secara keseluruhan menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, sedangkan hasil bahwa nilai uji t-hitung untuk masing-masing variabel bebas, yaitu Tangibles sebesar 0,117, Reliability sebesar -0,106, Responsiveness sebesar -0,099, Assurance sebesar 0,723, dan Empathy sebesar 0,379, diperoleh t_tabel sebesar 1,680. Sehingga nilai t_hitung yang diperoleh menunjukkan pada model regresi berganda lebih besar daripada t_tabel. memiliki nilai signifikansi masing-masing lebih kecil daripada 0,05, berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan. Adapun kesimpulan penelitian ini adalah Tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, laboratorium, rawat jalan

Abstract

The quality of service provided to patients is described as a statement of attitudes, the relationship that results between patient expectations and the performance of services provided to patients. This study aims to determine the relationship between aspects of service quality (Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance and Tangible) with Patient Satisfaction in the Laboratory at Labuang Baji Hospital Makassar. The research method is an analytic survey, with a sampling technique that is accidental sampling. Collecting data using a questionnaire. The method of data analysis using multiple linear regression test. The results of the study with a sample of 50 samples and a total of 6 independent and dependent variables., shows the F-count value obtained in the linear regression model is greater than the f-table, the significance value obtained is 0.000 indicates a smaller significance than 0.05. So overall it shows that the independent variables affect the dependent variable, while the results show that the t-test value for each independent variable, namely Tangibles is 0.117, Reliability is -0.106, Responsiveness is -0.099, Assurance is 0.723, and Empathy is 0.379. , obtained t_table of 1,680. So that the value of t_count obtained shows that the multiple regression model is greater than t_table. each has a significance value smaller than 0.05, has a significant effect on the dependent variable, namely satisfaction. Makassar.

Keywords: service quality, patient satisfaction, laboratory, outpatient

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus di cermati oleh Laboratorium klinik karena juga dapat mempengaruhi citra dari Laboratorium klinik tersebut (1). Citra tersebut yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap Laboratorium klinik tersebut, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa tersebut baik apabila banyak orang yang sudah pernah menggunakan jasa nya berpendapat baik serta banyak sekali orang yang mengunjungi, mengenal, maupun mengetahui pelayanan dari Laboratorium Klinik tersebut. Kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang menghasilkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sehingga pelayanan kesehatan selalu dituntut untuk memberikan mutu yang baik dengan harapan pasien tersebut mendapatkan kepuasan (2). Jasa pelayanan kesehatan yang diwujudkan dalam 5 dimensi, antara lain : Bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan kepedulian (empathy) (3). Kelima dimensi tersebut merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan. Salah satu instalasi penunjang medis yang memberikan pelayanan menyeluruh dan terpadu guna meningkatkan kemampuan hidup sehat adalah laboratorium RSUD Labuang Baji Makassar.

Persaingan antar Laboratorium Klinik di kota Makassar semakin tajam demikian pula antara Laboratorium klinik dengan Laboratorium Klinik yang ada di kota Makassar. Masing-masing Laboratorium klinik tentunya berupaya memenangkan persaingan itu dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dan teknologi kedokteran. Berdasarkan kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia dan kepercayaan yang dimiliki.

Salah satu instalasi penunjang medis yang memberikan pelayanan menyeluruh dan terpadu guna meningkatkan kemampuan hidup sehat adalah laboratorium klinik RSUD Labuang Baji Makassar. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan aspek kualitas pelayanan (Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance dan Tangible) dengan Kepuasan Pasien pada Laboratorium klinik. Dari latar belakang di atas peneliti berkeinginan meneliti sejauh mana kualitas pelayanan laboratorium klinik mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar.

METODE

Penelitian ini akan di lakukan di RSUD Labuang Baji Makassar, adapun tahapan yang dilakukan antara lain : Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Accidental sampling, pengumpulan data menggunakan kuesioner, metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Adapun objek penelitian ini pasien rawat Jalan yang bersedia di wawancarai dan mengisi kuesioner

HASIL

Penelitian ini di lakukan di Laboratorium Klinik RSUD Labuang Bagi kota Makassar pada tanggal 17-29 juni 2019, Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Accidental sampling yaitu pasien yang bersedia untuk di jadikan sampel/responden peneliti. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linier berganda dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden yang merupakan pasien Rawat jalan.

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien Rawat jalan pada laboratorium Klinik, adapun karekteristiknya sebagai berikut :

Tabel 1 Data Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik

Umur	Jumlah	Persentase %
13-17 tahun	21	42%
17-25 tahun	16	32%
25-35 tahun	9	18%
35-45 tahun	3	6%
45-keatas	1	2%
Total	50	100 %

Sumber : Data primer 2019

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa responden sebagian besar berusia 21 tahun (42%), dan yang terkecil di usi 45 tahun keatas dengan yakni 1 (2%).

Jenis Kelamin

Tabel 2 Data Persentase Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	20	40%
Perempuan	30	60%
Total	50	100%

Sumber : Data primer 2019

Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 30 (60 %), sedangkan responden lali-laki sebanyak 20 (%).

Pekerjaan

Tabel. 3 Responden menurut pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri Sipil	4	8
Pegawai Swasta	2	4
Wiraswasta	5	10
Mahasiswa/ pelajar	27	54
Tidak Ada/ IRT	12	24
Total	50	100

Sumber : Data primer 2019

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden sebagian besar adalah mahasiswa/pelajar sebanyak 27 (54%), sedangkan yang terkecil adalah pegawai swasta sebanyak 2 (4%).

Uji Instrumen Alat Ukur

Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis kevaliditan dan kehandalan dari indikator sebagai alat ukur suatu variabel. Pada uji instrument bentuk pengujian terbagi menjadi 2, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuisisioner yang menjadi sebuah alat ukur dalam penelitian (4). Instrumen yang valid apabila benar benar mampu dalam mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian, serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep penelitian dengan hasil ukur. Uji validitas dilakukan dengan menghitung nilai korelasi (r) pada setiap pertanyaan, dari hasil perhitungan korelasi akan didapatkan suatu koefisien korelasi (r) yang digunakan untuk mengukur validitas suatu item dan untuk mengetahui item tersebut layak digunakan atau tidak, biasanya dilakukan uji signifikansi (α) sebesar 0,05 (5). Apabila jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 responden sehingga diperoleh

nilai r_{tabel} ($\alpha = 0,05$, derajat bebas (df) = $N-2 = 50 - 2 = 48$) sebesar 0,2787 . Tingkat kevalidan suatu indikator dapat ditentukan apabila nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka alat ukur berada dalam kategori valid, namun apabila $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ alat ukur berada dalam kategori tidak valid. Selain itu, kevalidan alat ukur juga dapat ditentukan melalui nilai $p\text{-value} < 0,05$ maka valid, sedangkan apabila $p\text{-value} > 0,05$ maka alat ukur tidak valid. Hasil uji kevalidan alat ukur dijabarkan melalui sebagai berikut:

Uji Validitas Tangibles

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Sig. (p-value)	Keterangan
1	0,842	0,2787	0,000	Valid
2	0,848	0,2787	0,000	Valid
3	0,806	0,2787	0,000	Valid
4	0,778	0,2787	0,000	Valid
5	0,781	0,2787	0,000	Valid

Dari tabel (4). menunjukkan hasil validitas setiap pernyataan pada variabel Tangibles diperoleh seluruh nilai r_{hitung} pada setiap pertanyaan lebih besar dari r_{tabel} , selain itu nilai $p\text{-value}$ yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan pada variabel Tangibles Valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

Uji Validitas variabel Reliability

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Sig. (p-value)	Keterangan
1	0,784	0,2787	0,000	Valid
2	0,918	0,2787	0,000	Valid
3	0,885	0,2787	0,000	Valid
4	0,789	0,2787	0,000	Valid
5	0,857	0,2787	0,000	Valid

Dari tabel (5) menunjukkan hasil validitas setiap pernyataan pada variabel Reliability diperoleh seluruh nilai r_{hitung} pada setiap pertanyaan lebih besar dari r_{tabel} , selain itu nilai $p\text{-value}$ yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan pada variabel Reliability Valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

Uji Validitas Variabel Responsivenes

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Responsivenes

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Sig. (p-value)	Keterangan
1	0,747	0,2787	0,000	Valid
2	0,864	0,2787	0,000	Valid
3	0,817	0,2787	0,000	Valid
4	0,840	0,2787	0,000	Valid
5	0,898	0,2787	0,000	Valid

Dari tabel (6) menunjukkan hasil validitas setiap pernyataan pada variabel Responsivenes diperoleh seluruh nilai r-hitung pada setiap pertanyaan lebih besar dari rtabel, selain itu nilai p-value yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan pada variabel Responsivenes Valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

Uji Validitas variabel Assurance

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Sig. (p-value)	Keterangan
1	0,932	0,2787	0,000	Valid
2	0,929	0,2787	0,000	Valid
3	0,863	0,2787	0,000	Valid
4	0,941	0,2787	0,000	Valid
5	0,891	0,2787	0,000	Valid

Dari tabel (7) menunjukkan hasil validitas setiap pernyataan pada variabel Assurance diperoleh seluruh nilai r-hitung pada setiap pertanyaan lebih besar dari rtabel, selain itu nilai p-value yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan pada variabel Assurance Valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

Uji Validitas Empathy

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Sig. (p-value)	Keterangan
1	0,920	0,2787	0,000	Valid
2	0,951	0,2787	0,000	Valid
3	0,942	0,2787	0,000	Valid
4	0,795	0,2787	0,000	Valid
5	0,919	0,2787	0,000	Valid

Dari tabel (8) menunjukkan hasil validitas setiap pernyataan pada variabel Empathy diperoleh seluruh nilai r -hitung pada setiap pertanyaan lebih besar dari r tabel, selain itu nilai p -value yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan pada variabel Empathy Valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

Uji Validitas Kepuasan

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel

Pernyataan	r -hitung	r -tabel	Sig. (p -value)	Keterangan
1	0,921	0,2787	0,000	Valid
2	0,937	0,2787	0,000	Valid
3	0,926	0,2787	0,000	Valid
4	0,924	0,2787	0,000	Valid
5	0,924	0,2787	0,000	Valid

Dari tabel (9) menunjukkan hasil validitas setiap pernyataan pada variabel Y diperoleh seluruh nilai r -hitung pada setiap pertanyaan lebih besar dari r tabel, selain itu nilai p -value yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan pada variabel Y Valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur (6). Uji reliabilitas yang dilakukan adalah instrumen atau faktor yang dinyatakan valid, sedangkan untuk yang tidak valid tidak dilanjutkan keuji reliabilitas. Dalam pengukuran reliabilitas menggunakan Alpha Croanbach dengan menggunakan spss. Ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan apabila 0,00 sampai 0,20 berarti kurang handal; 0,21 sampai 0,40 berarti agak handal; 0,41 sampai 0,60 berarti cukup handal; 0,61 sampai 0,80, berarti handal; 0,81 sampai 1,00, berarti sangat handal. Adapun hasil dari uji reliabilitas disajikan dalam tabel 4. sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Croanbach	Keterangan
Tangibles	0,870	Sangat Handal
Reliability	0,900	Sangat Handal
Responsiveness	0,889	Sangat Handal
Assurance	0,949	Sangat Handal
Empathy	0,946	Sangat Handal
Kepuasan	0,959	Sangat Handal

Berdasarkan table diatas dapat kita ketahui bahwa nilai koefisien alpha pada seluruh variabel bebas dan terikat berkisar antara 0,81 sampai 1,00 menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas dan terikat memiliki tingkat reliabilitas yang berada dalam kategori sangat handal. Berdasarkan kemantapan alpha maka untuk keseluruhan pertanyaan dikategorikan sangat handal terhadap penelitian yang artinya apabila keseluruhan pertanyaan ingin digunakan kembali pada instrumen penelitian maka hasilnya relatif akan sama dengan yang penelitian yang dilakukan sekarang.

Analisis Regresi Berganda

Model yang digunakan untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas, yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy) terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan adalah model regresi berganda. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SPSS 23 for Windows untuk menganalisis data dengan uji regresi berganda diperoleh hasil Uji F untuk model regresi sebagai berikut:

Tabel 10 Hasil Uji F Untuk Model Regresi

Model Regresi	Sum of Squares	F-hitung	Signifikansi
Regression	1.044,615	644,409	0,000
Residual	14,265		
Total	1.058,880		

Uji F digunakan untuk mengetahui hasil pengujian model regresi berganda secara serentak (7). Hal ini berarti untuk menguji keseluruhan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 50 sampel dan keseluruhan variabel bebas dan terikat sebanyak 6 variabel. Sehingga diperoleh derajat bebas $df_1=50-6 = 44$ dan $df_2 = 6-1=5$. Berdasarkan tabel (12) diperoleh hasil F-hitung sebesar 644,409. Apabila ditinjau pada F-tabel (lihat lampiran) sebagai acuan diperoleh F-tabel sebesar 2.43. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F-hitung yang diperoleh pada model regresi lebih besar daripada f-tabel yang menjadi ketentuan. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 menunjukkan signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05. Sehingga secara keseluruhan dari model regresi yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy) secara serentak berpengaruh terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan pengujian signifikansi variabel bebas, yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy) secara parsial (8). Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai t_{hit} dan signifikansi yang disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 11 Nilai t_{hit} dan Signifikansi

Variabel	Beta	t-hitung	Signifikansi
Kontanta	-0,272	-0,552	0,584
Tangibles	0,117	3,043	0,004
Reliability	-0,106	-3,121	0,003
Responsiveness	-0,099	-3,469	0,001
Assurance	0,723	17,394	0,000
Empathy	0,379	8,481	0,000

Berdasarkan tabel (16) diperoleh hasil bahwa nilai uji t-hitung untuk masing-masing variabel bebas, yaitu Tangibles sebesar 0,117, Reliability sebesar -0,106, Responsiveness sebesar -0,099, Assurance sebesar 0,723, dan Empathy sebesar 0,379. Apabila derajat bebas yang digunakan sebesar ($df = 44$) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,680. Sehingga nilai t_{hitung} yang diperoleh menunjukkan pada model regresi berganda lebih besar daripada t_{tabel} . Selain itu untuk semua variabel bebas memiliki nilai signifikansi masing-masing lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa masing-masing variabel, yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan. Sehingga diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$Kepuasan = -0,272 + 0,117 \text{ Tangibles} - 0,106 \text{ Reliability} - 0,099 \text{ Responsiveness} + 0,723 \text{ Assurance} + 0,379 \text{ Empathy}$.

Berdasarkan pengujian model regresi secara serentak maupun parsial menunjukkan hasil bahwa variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Sehingga perlu dilakukan pengujian berdasarkan nilai koefisien determinasi untuk melihat kebaikan model.

Tabel 12 Pengujian Berdasarkan Nilai Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
$Kepuasan = -0,272 + 0,117 \text{ Tangibles} - 0,106 \text{ Reliability} - 0,099 \text{ Responsiveness} + 0,723 \text{ Assurance} + 0,379 \text{ Empathy}$	0,993	0,987

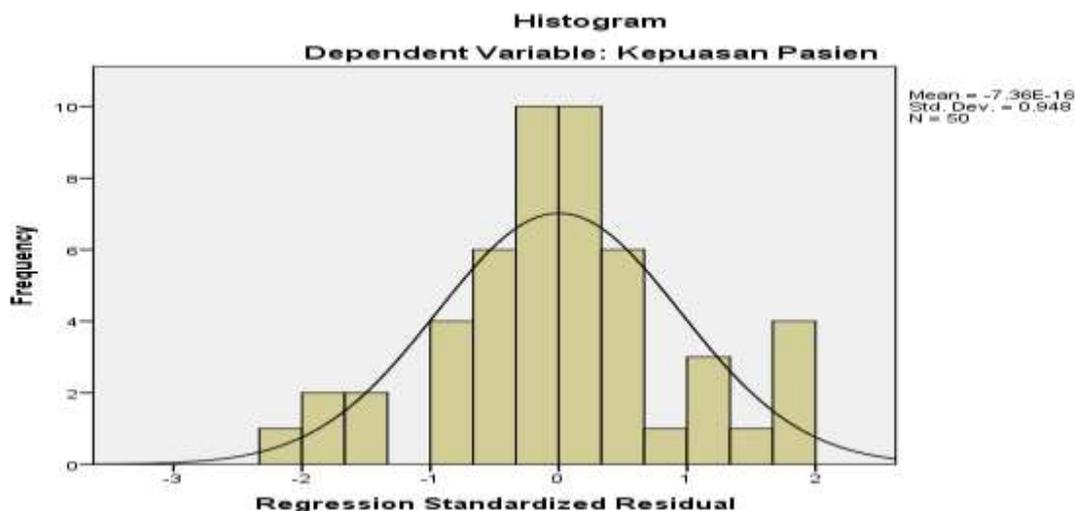
Berdasarkan hasil koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan nilai R-square, diperoleh hasil sebesar 0,987. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel bebas, yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy) terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan sebesar 98,7%, sisanya sebesar 1,3% merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Besar koefisien determinasi menunjukkan bahwa model regresi yang diperoleh memiliki koefisien kebaikan model sangat baik. Sehingga model regresi yang diperoleh mampu dengan baik menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Pengujian Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian model secara menyeluruh, perlu dilakukan pengujian model regresi berdasarkan asumsi klasik, yaitu asumsi normalitas, asumsi heteroskedastik, asumsi autokorelasi, dan asumsi multikolinieritas. Hasil pengujian asumsi klasik sebagai berikut:

Asumsi Normalitas

Asumsi normalitas merupakan asumsi klasik yang bertujuan untuk menguji sebaran error yang dihasilkan dari prediksi model yang digunakan (9). Asumsi normalitas harus terpenuhi agar model yang dihasilkan menghasilkan presisi akurasi yang baik. Berdasarkan hasil diperoleh hasil plot error model sebagai berikut:



Berdasarkan grafik diperoleh hasil bahwa sebaran error hasil prediksi model regresi memiliki bentuk sebaran kurva seperti bukit lancip yang ditunjukkan dengan garis diagram. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran data mengikuti sebaran distribusi normal. Untuk menunjang hasil pengujian distribusi normal maka digunakan uji Normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov sebagai berikut:

Tabel 13 Uji Kolmogrov Smirnov

Model	Uji Kolmogrov Smirnov	Signifikansi
Kepuasan = -0,272 + 0,117 Tangibles - 0,106 Reliability - 0,099 Responsiveness + 0,723 Assurance + 0,379 Empathy	0,114	0,126

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogrov Smirnov diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,126. Menurut ketentuan uji normalitas bahwa nilai signifikansi yang lebih besar daripada 0,05 menunjukkan eror yang dihasilkan dari model regresi mengikuti sebaran distribusi normal.

Asumsi Heteroskedastik

Asumsi heteroskedastik digunakan untuk menguji sebaran eror data harus memiliki variansi yang sama (10). Sehingga model regresi yang baik harus menghasilkan variansi eror yang sama untuk masing-masing pengamatan (responden). Uji yang digunakan untuk pengujian heteroskedastik, yaitu uji Glesjer. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 14 Uji Glesjer

Variabel	Beta	Signifikansi Uji Glesjer
Kontanta	0,209	0,514
Tangibles	0,029	0,252
Reliability	0,014	0,513
Responsiveness	0,009	0,626
Assurance	-0,046	0,090
Empathy	0,004	0,877

Berdasarkan hasil uji Glesjer diperoleh hasil bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai signifikansi yang lebih besar daripada 0,05. Hal ini berdasarkan ketentuan uji glesjer bahwa ketika nilai signifikansi yang diperoleh masing-masing variabel bebas lebih besar daripada 0,05 maka disimpulkan bahwa model yang diperoleh tidak mengalami gangguan heteroskedastik. Sehingga model yang dihasilkan baik untuk digunakan sebagai model prediksi hubungan antara variabel bebas, yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy) dan variabel terikat, yaitu kepuasan.

Asumsi Autokorelasi

Asumsi autokorelasi merupakan gangguan yang terjadi pada model regresi dengan eror dari prediksi model saling berhubungan (11). Model regresi yang baik ketika eror dari hasil prediksi tidak saling berhubungan satu sama lain. Untuk menguji asumsi autokorelasi digunakan uji Durbin Watson. Diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 15 Uji Durbin Watson

Model	Durbin Watson (d-hitung)
Kepuasan = -0,272 + 0,117 Tangibles - 0,106 Reliability - 0,099 Responsiveness + 0,723 Assurance + 0,379 Empathy	2,147

Berdasarkan hasil uji Durbin Watson (d) diperoleh nilai d-hitung sebesar 2,147. Model yang tidak mengalami gangguan autokorelasi apabila nilai d-hitung yang diperoleh lebih besar dari du-tabel (lihat Lampiran) dan jika d-4 lebih bebar daripada du-tabel. Berdasarkan data diperoleh du-tabel sebesar 1.77077, sehingga nilai d-hitung yang diperoleh sebesar 2,147 lebih besar

daripada du-tabel. Selain itu, nilai $4-2,147 = 1.853$ masih lebih besar daripada du-tabel sebesar 1,77077. Sehingga secara keseluruhan model regresi berganda yang diperoleh terbebas dari gangguan autokorelasi.

Uji Multikolinieritas

Syarat model regresi yang baik adalah variabel bebas tidak terikat satu sama lain atau saling bebas. Asumsi ini dikenal sebagai multikolinieritas. Asumsi ini harus dipenuhi agar model regresi berganda yang diperoleh presisi sebagai model prediksi yang menghubungkan antara variabel bebas dan terikat. Model regresi terbebas dari multikolinieritas ketika nilai VIF yang diperoleh lebih besar daripada 0,1 dan lebih kecil daripada 10. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 16 Uji Multikolinieritas

Variabel	Beta	Signifikansi
Tangibles	0,117	3.362
Reliability	-0,106	2.683
Responsiveness	-0,099	1.800
Assurance	0,723	5.243
Empathy	0,379	6.000

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas berdasarkan nilai VIF yang diperoleh menunjukkan bahwa untuk variabel bebas memiliki nilai VIF yang lebih besar daripada 0,1 dan lebih kecil daripada 10. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi berganda yang dihasilkan tidak mengalami gangguan multikolinieritas, yang berarti variabel bebas yang digunakan tidak saling terikat satu sama lain.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis dari identitas respon bahwa usia 17-25 tahun yang paling banyak berkunjung ke laboratorium klinik RSUD Labuang Baji, ini dikarenakan pada saat dilakukan penelitian diwaktu bersamaan para pelajar/mahasiswa yang ingin melanjutkan studi memeriksakan kesehatan terutama tes bebas narkotik. Ini dilihat juga dari jenis pekerjaan pasien rawat jalan yang berkunjung di laboratorium klinik RSUD Labuang Baji Makassar kebanyakan berstatus sebagai pelajar/mahasiswa. sedangkan di lihat dari jenis kelamin di mayoritas perempuan.

Pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium Klinik, Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar menurut dimensi Tangibles

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, tangible mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUD Labuang Baji Makassar. Tangibles merupakan penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang tunggu, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, dan penampilan pegawai. Faktor bukti nyata ini merupakan faktor yang selalu dijadikan sebagai penilaian kepuasan yang pertama dilakukan karena, cakupan penilaiannya yang sangat luas dengan berbagai macam aspek, meliputi fasilitas fisik yang menunjukkan karakteristik tempat pelayanan meliputi penampilan bangunan pelayanan kesehatan dan kebersihan ruangan perlengkapan, peralatan, karyawan, sarana komunikasi, sarana kelengkapan misalnya : kelengkapan interior dan eksterior seperti televisi, AC, tempat parkir yang luas dan aman, kerapian penampilan karyawan, dan kelengkapan peralatan.

Keseluruhan dari penilaian bukti nyata tersebut akan memberikan dampak terhadap citra (image) akan tempat pelayanan kesehatan tersebut, yang akan dinilai secara positif maupun negatif oleh pasien

Pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium Klinik, Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar menurut dimensi Reliability

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda reliability mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUD Labuang Baji Makassar, walaupun pada dimensi didapatkan nilai dari uji t mempunyai pengaruh negative signifikan ini artinya pada dimensi reliability masih perlu ditingkatkan dan menjadi perhatian khusus oleh pihak petugas laboratorium klinik RSUD Labuang Baji Makassar. Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dengan kecepatan dan ketepatan prosedur pemeriksaan dan hasil diagnose penyakit pasien, jadwal layanan rumah sakit dan layanan yang memuaskan dalam menangani pasien akan membuat pasien menjadi puas atas keandalan yang dimiliki laboratorium klinik RSUD Labuang Baji Makassar.

Pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium Klinik, Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar menurut dimensi responsiveness

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda responsiveness mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUD Labuang Baji Makassar, walaupun pada dimensi didapatkan nilai dari uji t mempunyai pengaruh negative signifikan ini artinya pada dimensi assurance masih perlu ditingkatkan dan menjadi perhatian khusus oleh pihak petugas laboratorium klinik RSUD Labuang Baji Makassar. Responsiveness merupakan kesigapan petugas laboratorium dalam membantu pasien Rawat Jalan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Adanya kesigapan petugas laboratorium RSUD Labuang Baji Makassar dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Informasi layanan yang jelas sehingga mudah dimengerti, kecepatan Petugas laboratorium dalam melayani pasien rawat jalan, rasa pengertian petugas laboratorium terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pasien tersebut merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh petugas laboratorium RSUD Labuang Baji Makassar.

Pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium Klinik, Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar menurut dimensi Assurance

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda assurance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUD Labuang Baji Makassar. Assurance merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas laboratorium. Adanya jaminan-jaminan yang diberikan petugas laboratorium seperti pengetahuan dan kemampuan petugas laboratorium dalam pengambilan sampel pada pasien, Kemampuan petugas laboratorium dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien, keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan layanan membuat pasien dan keluarganya menjadi percaya atas kemampuan petugas laboratorium dalam melayani pasien sehingga mereka akan merasa puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh petugas laboratorium klinik RSUD Labuang Baji Makassar.

Pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium Klinik, Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar menurut dimensi Empathy

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda empathy mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUD Labuang Baji Makassar. Empathy merupakan perhatian secara individual yang diberikan petugas laboratorium kepada pasien, seperti kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang di tawarkan, kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi. Perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Pada dasarnya orang yang sedang melakukan pemeriksaan penunjang di laboratorium atau orang yang membutuhkan orang lain untuk sembuh sangat membutuhkan perhatian dari orang yang dibutuhkan tersebut. Oleh karena itu, adanya perhatian dari petugas laboratorium RSUD

Labuang Baji Makassar sangat perlu dilakukan untuk menjadikan pelanggan (Pasien Rawat Jalan) menjadi puas.

Pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium Klinik, Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda menyebutkan bahwa secara simultan kualitas layanan yang terdiri dari variable tangibels, reliability, responsivevess, assurance and empathy mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Hal ini disebabkan karena dalam bisnis jasa, kualitas layanan merupakan suatu hal yang penting karena aplikasi kualitas sebagai sifat pencapaian produk atau kinerja. Produk atau kinerja merupakan bagian utamadari strategi perusahaan dalam hal ini Rumah sakit, dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan baik dalam memimpin pasar maupun strategi untuh terus tumbuh.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Tangibels, reliability, responsiveness, assurance and empathy* secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar

DAFTAR PUSTAKA

1. Reyhan A, SRI RTA. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta). Fakultas Ekonomika dan Bisnis; 2013.
2. Rusiamsih A. TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN PASIEN TUBERCOLOSIS (TB) DI PUSKESMAS KEBANDARAN KABUPATEN PEMALANG. Muhammadiyah University of Semarang; 2017.
3. Patria A, Amatiria G. Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. J Ilm Keperawatan Sai Betik. 2018;13(1):118–25.
4. Yusup F. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. Tarb J Ilm Kependidikan. 2018;7(1).
5. Riyani R, Maizora S, Hanifah H. Uji Validitas Pengembangan Tes Untuk Mengukur Kemampuan Pemahaman Relasional Pada Materi Persamaan Kuadrat Siswa Kelas Viii Smp. J Penelit Pembelajaran Mat Sekol. 2017;1(1):60–5.
6. Djawa SK, Sartika D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Fly Wings Luwuk. J Ilm Manaj Emor (Ekonomi Manaj Orientasi Riset). 2019;2(1):17–32.
7. Veronica TM. Pengaruh Karakteristik Perusahaan terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial pada Perusahaan Sektor Pertambangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. J Univ Gunadarma. 2009;
8. Apriyani DA, Sunarti S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). J Adm Bisnis. 2017;51(2):1–7.
9. Janie DNA. Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS. Jurnal, April. 2012;
10. Iqbal M. Regresi Data Panel (2): Tahap Analisis. Retrived From <https://dosen.perbanas.id/regresi-data-panel-2-tahap-analisis>. 2015;
11. Hutasoit E. METODE DUA TAHAP DURBIN-WATSON DALAM MENGATASI MASALAH. UNIMED; 2016.