



**PENGARUH PELAYANAN KESEHATAN GRATIS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN KAUM DHUAFA DI RUMAH SEHAT TERPADU LAZ DOMPET
DHUAFA**

Lili Diayana Fitri, H. M. Kholil Nawawi, H. Hilman Hakiem
Universitas Ibn Khaldun Bogor
(Naskah diterima: 1 September 2020, disetujui: 28 Oktober 2020)

Abstract

The community service industry is inseparable from competition between its actors, namely hospitals. Various existing hospitals seek to gain public trust by offering efficient and quality services. Hospitals have various types of health services that can be excelled in maintaining patient loyalty. This study aims to determine the effect of health services which include Tangible or Real, Empathy, Reability, Responsiveness, Assurance and to determine the most dominant indicators in this study. The population in this study were 38 patients of the poor. This study used a questionnaire as a data collection tool while the data analysis technique used was a simple regression technique with the help of the SPSS version 16 application. The results of data analysis with a significance of 0.05 showed that the indicators of empathy, manifested and assurance (in versial terms) had a positive and significant effect on patient satisfaction of the poor, while the indicators of responsiveness and reliability had no positive effect. Then the most dominant indicator is the Responsip variable, because the beta value of the Responsip variable is smaller than the other variables. Overall, the independent variables used in this study were only able to explain 55.8% patient satisfaction while the remaining 44.2% was influenced by independent variables not included in the study.

Keywords: Health care, patient satisfaction

Abstrak

Industri jasa pelayanan masyarakat tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan kesehatan yang meliputi Terwujud atau Nyata, Empati, Reability, Responsip, Assurance dan untuk mengetahui indikator yang paling dominan dalam penelitian ini. Populasi pada penelitian ini adalah 38 pasien kaum dhuafa. Penelitian ini menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16. Hasil analisis data dengan signifikanis 0,05 menunjukan bahwa indikator empati, terwujud dan assurance (secara versial) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien kaum dhuafa, sedangkan indikator responsip dan reability tidak berpengaruh positif. Kemudian

indikator yang paling dominan yaitu variabel Responsip, karena nilai beta pada variabel Responsip lebih kecil dibandingkan variabel lainnya. Secara keseluruhan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan kepuasan pasien 55,8% sedangkan sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak termasuk dalam penelitian.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

I. PENDAHULUAN

Kemajuan ekonomi global membawa dampak persaingan pada industry jasa, sehingga semua industry jasa harus memperhatikan pelayanan jasa yang mereka jual. Setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan, baik dalam hal konsep ataupun pelayanan terhadap pasien, hal ini akan menjadi pertimbangan bagi pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka menimbulkan penilaian yang baik dari pasien, juga membuat pasien nyaman dan merasa puas yang berujung pada loyalitas pasien (Abdullah,2017).

Industri jasa pelayanan masyarakat tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien (Supartiningsih,2017).

Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam lingkup pelayanan kesehatan oleh rumah sakit dan Undang-Undang No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan, membawa konsekuensi hukum tentang kewajiban dan tanggung jawab rumah sakit atau dokter untuk memenuhi hak-hak pasien. Para pelaku usaha atau pemberi jasa diwajibkan untuk memberikan kompensasi, ganti rugi bila ada keluhan dari konsumen, melalui pemahaman ini diharapkan perusahaan jasa mampu mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan konsumen.

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa.Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman

mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan (Panjaitan, 2016).

II. KAJIAN TEORI

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah salah satu hal yang sangat penting dan dibutuhkan oleh seluruh masyarakat. Secara umum pengertian pelayanan kesehatan sendiri adalah upaya meningkatkan drajat kesehatan baik kesehatan jasmani maupun rohani pada masyarakat. Keberhasilan pelayanan bergantung pada beberapa indikator penting yang ada dalam pelayanan itu sendiri (Adrian, 2016).

Menurut KBBI, Secara harfiah, ada dua istilah yang dapat dilihat dari kata pelayanan, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang yang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Sesuai dengan batasan yang seperti ini, segera mudah dipahami bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang dapat ditemukan banyak macamnya. Karena kesemuanya ini amat ditentukan oleh:

- a. Pengorganisasian pelayanan, apakah dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi
- b. Ruang lingkup kegiatan, apakah hanya mencakup kegiatan pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan atau kombinasi dari padanya.
- c. Sasaran pelayanan kesehatan, apakah untuk perseorangan, keluarga, kelompok ataupun untuk masyarakat secara keseluruhan (Azwar, 1994:42- 43).

Kualitas Pelayanan

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang sangat populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Service Quality yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Hasnih, 2016). Parasuraman mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa. Karakteristik ini dijadikan sebagai variabel untuk kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi:

1. Bukti langsung (tangible)
2. Empati (empathy)
3. Keandalan (reliability)
4. Daya Tanggap (responsiveness)
5. Jaminan (assurance)

Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Sekalipun pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat, namun untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang baik, keduanya harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok yang dimaksud adalah:

- a. Tersedia dan berkesinambungan

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia dimasyarakat serta bersifat berkesinambungan

- b. Dapat diterima dan wajar

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah yang dapat diterima oleh masyarakat serta bersifat wajar. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

- c. Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi.

Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting

- d. Mudah dijangkau

Syarat pokok keempat pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksudkan disini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

- e. Bermutu

Syarat pokok kelima pelayanan kesehatan yang baik adalah yang bermutu. Pengertian mutu yang dimaksudkan disini adalah yang menunjukan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan dipihak lain tata cara penyelenggaranya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2010:45-46).

Sistem Pelayanan Kesehatan

Sistem pelayanan kesehatan adalah suatu jaringan penyedia pelayanan kesehatan dan orang-orang yang menggunakan pelayanan

tersebut disetiap wilayah, Negara dan organisasi yang melahirkan sumber daya dalam bentuk Sumber Daya Manusia maupun sumber daya lainnya. Dalam definisi yang lebih luas, sistem kesehatan mencakup sektor-sektor lain seperti pertanian dan lainnya (Tando, 2013: 167)

Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Pelayanan dalam Perspektif Islam Dalam Islam kualitas pelayanan yang mampu mempertahankan hubungan yang baik dengan pasien melalui sikap ramah dan kepedulian yang tinggi terhadap pasien.

Pelayanan dalam perspektif Islam juga harus memenuhi 3 sifat kesempurnaan yang wajib dilakukan oleh pihak instansi dalam pelayanan terhadap pasien, yaitu:

1) Sidik (Jujur)

Pihak rumah sakit harus berkata jujur dalam setiap melayani kebutuhan pasien ketika pasien berkonsultasi masalah penyakit yang dideritanya, karena dengan dokter atau karyawan rumah sakit berakata jujur sudah sangat membantu sekali dalam kepercayaan

2) Tabligh (Menyampaikan)

Tabligh adalah menyampaikan wahyu atau risalah dari Allah SWT kepada orang lain. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus

bisa menyampaikan atau melayani pasien sesuai dengan ketetapan yang berlaku. Supaya pasien pun merasakan pelayanan yang baik dan sesuai

3) Fathonah

Fathonah adalah cerdas, pandai, pintar. Oleh karna itu jika dikaitkan dengan sifat rasul yang ketiga ini, bahwa dokter dan karyawan ini harus cerdas, pndai dan pintar dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, baik dalam pelayanan pemeriksaan maupun dalam pelayanan obat untuk pasien, dan setiap penyakit harus ditangani dengan dokter yang sesuai dengan spesialisnya atau tugasnya, dan untuk pelayanan obat harus sesuai dengan penyakitnya, agar pasien lekas sembuh.

Kesehatan dalam Perspektif Islam

Kesehatan adalah rahmat Allah yang sangat besar, karena itu agama Islam sangat menekankan agar seorang muslim menjaga kesehatannya, juga menjaga setiap penyebab yang dapat menjadikannya sakit.

Datangnya penyakit, pada umumnya, disebabkan oleh salah satu makanan, minuman, atau yang berhubungan dengan fisik, tidak menjaga kebersihan. Islam sangat menge-depankan pola hidup sehat seperti anjuran tentang menjaga kesehatan, kebersihan, pola

makan, menjaga kehormatan, dari perbuatan keji, menjauhkan diri dari mengkonsumsi khamr dan berbagai zat adiktif dan lain-lain.

Kesehatan Gratis

Pelayanan kesehatan gratis adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Kesehatan gratis merupakan salah satu program yang di rancang oleh pemerintah daerah, untuk meringankan biaya kesehatan masyarakat.

Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relative baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik non-teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan (Supartiningih, 2017).

Kepuasan Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan

adalah standard syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut pendapat Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

1. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam perusahaan tersebut baik dengan seluruh staf dan karyawan.

بَلَّغْنَاكُمْ أَنَّ الَّذِينَ لَا يَتَكَبَّرُونَ مِمَّا رَحِمَ اللَّهُ بِهِنَّ كُمْ بِالْجَنَاحِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تَحْرِمَ عَنْ
تَرَاضِيِّنِكُمْ وَلَا تَنْقِضُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ رَحِيمًا بِكُمْ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantar kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

2. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengu-

rangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya.

3. Siddiq atau Benar

Berdusta dalam hal apapun sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah dalam hadits mutafaq'alaiah dari hakim bin Hazm yang artinya:" penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya.

Kaum Dhuafa

Orang-orang yang termasuk kaum dhuafa dalam masyarakat terdiri dari anak yatim, fakir miskin, pengemis, tunanetra, kaum cacat, ibnu sabil, manula, orang sakit, mualaf, buruh, petani, dan nelayan (Muhsin, 2004:77-78).

Islam adalah agama universal yang ajarannya meliputi berbagai aspek kehidupan manusia. Dalam ajaran Islam, terdapat keberpihakan yang besar dan jelas kepada nasib kaum dhuafa. Keberpihakan ini secara nyata dapat dilihat dan dikaji dalam kitab suci Al-Qur'an dan As-Sunnah, dalam realitas sejarah masa Khulafaur Rasyidin, dan generasi seterusnya. Keberpihakan ini bukan sebatas pada aktivitas yang memecahkan berbagai masalah

sosial dan kemanusiaan bagi kaum dhuafa, melainkan lebih dari itu adalah bagaimana menyelamatkan mereka dari bahaya kesesatan dan kefakiran, kemudian membawa mereka menuju keselamatan, kedamaian, dan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Macam-Macam Kaum Dhuafa

Allah swt. Dalam Al-Qur'an telah menjelaskan pula mengenai orang-orang yang tergolong dhuafa. Mereka yang termasuk dhuafa adalah anak-anak yatim, orang- orang miskin, ibnu sabil, orang yang meminta-minta, hamba sahaya (al- Baqarah:177), tunanetra, orang cacat fisik, orang sakit (an-Nuur:61), manula (al- Isra:23), janda miskin (al-Baqarah:240), orang yang berpenyakit sopak atau lepra (al- Imran:49), tahanan atau tawanan (al-Insan:78), mualaf (orang yang baru memeluk agama islam), orang-orang fakir, orang-orang yang berutang (gharimin), orang buruh atau pekerja kasar (at-Thalaq:6), nelayan (al-kahfi:79), rakyat kecil yang tertindas (an-Nisa'a:75), anak-anak kecil dan bayi (al-An'aam:140). (Muhsin, 2004 :12).

Perintah Berbuat Baik Kepada Dhuafa

Allah swt dalam Al-Qur'an telah memerintahkan kepada umat-Nya agar berbuat baik kepada kaum dhuafa dalam Surat Al-Baqarah: 83:

“Dan (ingatlah) ketika kami mengambil janji dan Bani Israil, “janganlah kamu menyembah selain Allah dan berbuat baiklah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Dan bertutur katalah yang baik kepada manusia, laksanakanlah solat dan tunaikanlah zakat.” Tetapi kemudian kamu berpaling (mengingkari) kecuali sebagian kecil dari kamu dan kamu (masih menjadi) pembangkang. (Q.S. Al-Baqarah: 83)”

Perintah berbuat baik kepada mereka ini, antara lain, mengucapkan perkataan baik kepada mereka, memuliakan mereka, memelihara, mengasuh, mengurus mereka secara patut, menggauli mereka sebagai saudara, memberikan mereka nafkah, memberikan mereka harta, memberikan mereka makan, memberi mereka sedekah, memperbaiki tempat tinggal mereka, dan melindungi harta mereka, melindungi mereka dari kezaliman, mengobati mereka yang sakit, mengajak mereka makan bersama, memberikan mereka pendidikan dan pengajaran yang baik, memelihara mereka dengan penuh kasih sayang dan sopan santun, memaafkan dan berlapang dada pada mereka, mengucapkan perkataan yang sopan, serta memberi nasihat dan mendakwahkan mereka (Muhsin, 2004 :12-13)

Hak-Hak Dhuafa

Adapun hak-hak kaum dhuafa adalah memperoleh zakat, infaq, fidyah denda bagi orang yang berat dalam berpuasa), harta warisan orang tua, ghanimah (harta rampasan perang), fa'i (harta rampasan dari daerah musuh), denda zihar (sanksi memandang seorang istri sebagai ibu kandung), kafarat (sanksi karena bersumpah palsu), harta warisan orang lain, zakat hasil pertanian, zakat hasil bumi, tambang, dan hasil usaha, zakat hasil pengembangbiakan dan penjualan hewan, zakat emas dan perak, upah bekerja, pendidikan dan pengajaran yang sama, perlindungan hukum, daging kurban, dan jaminan sosial (Muhsin, 2004:14).

Larangan Terhadap Kaum Dhuafa

Dalam Al-Qur'an juga terdapat beberapa larangan Allah swt. bagi kita terhadap kaum dhuafa, antara lain adalah menghardik mereka, membentak mereka, bertindak, sewenang-wenang (zalim) pada mereka, mencampuradukkan dan memakan harta mereka secara tidak sah, menyerahkan harta kepada mereka yang belum sempurna akalnya, membelanjakan harta mereka secara tergesa-gesa, menukar harta mereka yang baik dengan yang buruk, ingkar janji dengan mereka, mendekati harta mereka, menelantarkan dan menjadikan

mereka lemah, merampas harta mereka.

Lembaga Amil zakat

Menurut undang-undang no 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, institusi pengelola zakat baik yang dibentuk oleh pemerintah atau swadaya masyarakat ditingkat pusat maupun daerah mulai bermunculan dan mendapatkan legalitas dari negara. Menurut Alvan Fathony masyarakat Islam di Indonesia sesungguhnya tidak lagi kesulitan dalam menyalurkan zakat, infaq, maupun sedekahnya. Terlebih beberapa institusi pengelola zakat memiliki tenaga-tenaga volunter yang bersedia menghitung berapa zakat yang harus dikeluarkan, mengambil dan mendistribusikannya kepada yang berhak menerimanya.

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kuantitatif. Karena dalam penelitian ini penulis menggunakan perhitungan statistik dan menggunakan perhitungan persentase, dalam penelitian ini penulis akan meneliti mengenai Pengaruh Pelayanan Kesehatan (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) khususnya pada pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dengan menye-

barkan kursor kepada pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung sebagai responden. Populasi pada penelitian ini adalah pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung yang berjumlah 38 pasien.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan analisis linear sederhana dengan bantuan program aplikasi SPSS versi 16. Analisis ini untuk menguji pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

IV. HASIL PENELITIAN

Responden yang menjadi obyek penelitian ini adalah pasien kaum duafa di rumah sehat terpadu laz dompet dhuafa parung. Jumlah responden berdasarkan jumlah sample yang telah diolah ialah sejumlah 38 pasien.

Berdasarkan data karakteristik responden pada tabel 4.1 dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan. Responden yang berusia 08-16 tahun berjumlah 1 (3%), berusia 17-24 tahun berjumlah 2 (5%), berusia 25-34 tahun berjumlah 0 (0%), dan berusia 35-49 tahun berjumlah 12 (32%), berusia 50-64 tahun berjumlah 13 (34%), berusia 65 tahun keatas berjumlah 10 (26%). Mayoritas responden yang mengisi kuesioner ini adalah perempuan yang berjumlah 24 pasien atau

sebesar 63%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 14 mahasiswa atau sebesar 37%. Responden. Mayoritas pekerjaan yang mengisi kuesioner ini yang berstatus sebagai pelajar 3 orang atau sebesar 8%, yang berstatus sebagai pegawai swasta 0 atau sebesar 0%, yang berstatus sebagai buruh 2 orang atau sebesar 5%, yang berstatus sebagai pedagang 1 orang atau sebesar 3%, yang berstatus sebagai ibu rumah tangga 10 orang atau berjumlah 26%, yang berstatus tidak bekerja 22 orang atau berjumlah 58%.

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Pada penelitian ini, uji validitas digunakan dengan menggunakan SPSS 16. Item kuesioner yang dikatakan valid adalah apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

Setelah melakukan uji validitas pada kuesioner yang telah dibuat, maka selanjutnya ialah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS 16. Jika Cronbach Alpha \geq dari 0,6 maka kuesioner tersebut reliable untuk dilakukan penelitian. Pada penelitian ini data yang digunakan untuk uji validitas ialah sebanyak 38 responden yaitu pasien kaum dhuafa di rumah sehat terpadu dompet dhuafa parung. Dengan demikian jika rumus $df = n - 2$ maka $df = 38 - 2 = 36$. Berdasarkan tabel r dapat dilihat bahwa nilai r untuk $df = 36$ dengan taraf signifikan 0,05 atau 5% ialah 0,320.

Berikut ini ialah tabel hasil perhitungan validasi responden pasien kaum dhuafa di rumah sehat terpadu laz dompet dhuafa parung:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No.	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Status	Cronbach's Alpha if item Deleted
1.	X1.1	0,844	0,320	Valid	0,878
2.	X1.2	0,795	0,320	Valid	0,878
3.	X2.1	0,912	0,320	Valid	0,880
4.	X2.2	0,899	0,320	Valid	0,877
5.	X3.1	0,785	0,320	Valid	0,884
6.	X3.2	0,802	0,320	Valid	0,884
7.	X4.1	0,715	0,320	Valid	0,886
8.	X4.2	0,697	0,320	Valid	0,885
9.	X5.1	0,684	0,320	Valid	0,886
10.	X5.2	0,762	0,320	Valid	0,883
11.	Y1	0,645	0,320	Valid	0,878
12.	Y2	0,690	0,320	Valid	0,881
13.	Y3	0,490	0,320	Valid	0,884
14.	Y4	0,443	0,320	Valid	0,885
15.	Y5	0,596	0,320	Valid	0,884

Sumber : Output data yang diolah pada SPSS Versi 16, 2020.

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang valid dan reliable untuk digunakan. Karena nilai rhitung yang diperoleh oleh setiap pernyataan itu lebih besar dari nilai rtablel yang ada yaitu 0,320. Begitupun dengan hasil uji reliabilitas pada tabel 1. tersebut, dimana hasil dari Cronbach's Alpha if item Deleted pada tabel tersebut memiliki nilai $\geq 0,6$. Itu artinya pernyataan atau kuesioner yang dibuat dinyatakan reliable.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk menguji data variabel bebas pada variable terikat apakah berdistribusi normal atau tidak.

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji One Sample Kolmogrov-smirnov. Apabila nilai Asymp Sig. (2-tailed) lebih besar dari nilai signifikan dengan taraf 5% atau 0,05 maka data tersebut dinyatakan terdistribusi normal.

Berikut adalah tabel dari uji *One Sample Kolmogrov-smirnov* yang dilakukan pada responden pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17909860
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.123
	Negative	-.113
Test Statistic		.759
Asymp. Sig. (2-tailed)		.613
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Output data yang diolah pada SPSS Versi 16, 2020

Berdasarkan tabel One Sample Kolmogrov-Smirnov pada tabel 2 diatas, diperoleh hasil nilai Asymp Sig. (2-tailed) pada responden Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung 0,613. Nilai yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan nilai signifikansi dengan taraf 5% atau 0,05, ini artinya hasil dari uji normalitas dalam penelitian ini adalah berdistribusi secara normal. Karena nilai Asymp Sig. (2-tailed) $>$ dari 0,05.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak korelasi antara variabel bebas dalam model regresi. Kemudian untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi ada-

lah dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Nilai yang direkomendasikan untuk menunjukkan tidak adanya problem multikolinearitas adalah nilai Tolerance harus $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

Berikut adalah tabel dari uji multikolinearitas yang dilakukan pada responden pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas Responden responden Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung.
Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Terwujud (Sub X1)	.476	2.100
	Empati (Sub X2)	.586	1.706
	Reability (Sub X3)	.683	1.463
	Responsive (Sub X4)	.757	1.322
	Assurance (Sub X5)	.732	1.366

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Output data yang diolah pada SPSS Versi 16, 2020.

Dari tabel 3 diatas, dapat diliat bahwa sub variabel X1 yaitu Terwujud memiliki nilai

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas Data Responden responden Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung.

ANOVA Table						
			Sum Squares	Df	Mean Square	F
Y * X	Between Groups	(Combined)	94.107	12	7.842	8.828

TOL = 0,476 dan nilai VIF = 2,100. Sub variabel X2 yaitu Empati memiliki nilai TOL = 0,586 dan nilai VIF = 1,706. Sub variabel X3 yaitu Reability memiliki nilai TOL = 0,683 dan nilai VIF = 1,463. Sub Variabel X4 yaitu Responsive yang memiliki nilai TOL = 0,757 dan nilai VIF = 1,322. Sub Variabel X5 yaitu Assurance Yang memiliki nilai TOL = 0,723 dan nilai VIF = 1,366 yang artinya semua variabel bebas memiliki nilai TOL $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

Jadi, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang dilakukan ini terbebas dari masalah multikolinearitas

Uji Linearitas

Uji linearitas sering digunakan sebagai persyaratan apabila akan dilakukan analisis korelasi atau regresi linear. Syarat pengambilan keputusan Uji Linearitas adalah apabila 2 variabel mempunyai nilai signifikan (sig. Deviation From Linearity) $> 0,05$ maka dapat dikatakan kedua variabel adalah linear.

		Linearity	55.004	1	55.004	61.918	.002
		Deviation from Linearity	39.104	11	3.555	4.002	.213
	Within Groups		22.208	25	.888		
	Total		116.316	37			

Sumber : Output data yang diolah pada SPSS Versi 16, 2020.

Berdasarkan tabel tabel 4.Anova table pada Uji Linearitas diatas, diperoleh hasil nilai Sig. pada responden Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung 0,213. Nilai yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan nilai signifikansi dengan taraf 5% atau 0,05

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan pada penelitian ini ialah untuk menguji pengaruh antara variabel independen yaitu Terwujud (sub X1), Empati (sub X2), Reability (sub X3),Responsive (sub X4), Assurance (sub X5), secara bersama-sama dengan satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien Kaum Dhuafa (Y) dalam sebuah bentuk persamaan.

Analisis data dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS versi 16, kemudian

memperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,104 + 0,638X_1 + 0,834X_2 + 0,088X_3 + \\ 0,012X_4 + 0,401X_5$$

Persamaan diatas diambil berdasarkan nilai Beta pada (*Standardized Coefficients*) yang ada pada tabel. 5 yang dihasilkan dari pengujian analisis regresi. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa koefisien untuk variabel pelayanan kesehatan mempunyai nilai yang positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan kesehatan meningkat, maka pasien akan semakin terdorong sehingga dapat meningkatkan kepuasan untuk pelayanan kesehatan.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Responden Pasien kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6.104	3.118		1.958	.127
	TERWUJUD	.638	.308	.352	2.069	.000
	EMPATI	.834	.299	.429	2.792	.002

	REABILITY	.088	.238	-.052	.368	.215
a.	DEPENDENT VARIABEL	.012	.235	.007	.053	.167

a. Dependent Variabel : Kepuasan Pasien Kaum Dhuafa (Y)

Sumber : Output data yang diolah pada SPSS Versi 16, 2020.

Uji T (Parsial)

Pengujian hipotesis dengan uji t (parsial) dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (sign) dengan nilai alpha yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini, yaitu sebesar 5% (0.05).

Dimana jika nilai sign hasilnya lebih kecil dari nilai alpha 0,05 maka hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan. Namun jika nilai sign hasilnya lebih besar dari nilai alpha 0.05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

1. Pengaruh pelayanan kesehatan gratis meliputi variabel terwujud, empati, reliability, responsip, assurance terhadap kepuasan pasien kaum dhuafa terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil analisis dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS versi 16 seperti yang terlihat pada tabel 5.

1) Pengaruh Variabel Terwujud (sub X1) terhadap Kepuasan (Y).

Berdasarkan hasil uji t diatas diperoleh nilai thitung variabel Terwujud (sub X1) sebesar 2.069 dengan nilai signifikansi sebesar

0.000 < 0,05 artinya signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Terwujud (sub X1) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y). Arah pengaruh bertanda positif yang menunjukkan bahwa semakin terwujudnya pelayanan yang didapatkan akan menciptakan rasa kepuasana pasien kaum dhuafa.

2) Pengaruh Variabel Empati (sub X2) terhadap Kepuasan (Y).

Berdasarkan hasil uji t diatas diperoleh nilai thitung variabel Empati (sub X2) sebesar 2.792 dengan nilai signifikansi sebesar 0.002 < 0,05 artinya signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Empati (sub X2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y). Arah pengaruh bertanda positif yang menunjukkan bahwa semakin meningkatnya empati dapat menciptakan kepuasan pasien kaum dhuafa.

3) Pengaruh Variabel Reability (sub X3) terhadap Kepuasan (Y).

Berdasarkan hasil uji t diatas diperoleh nilai thitung variabel Reability (sub X3) sebesar 0,368 dengan nilai signifikansi sebesar

$0,215 > 0,05$ artinya tidak signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Reability (sub X3) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y). Arah pengaruh bertanda negatif yang menunjukkan bahwa semakin meningkatnya reability tidak akan menciptakan kepuasan pasien kaum dhuafa.

4) Pengaruh Variabel Responsiv (sub X4) terhadap Kepuasan (Y).

Berdasarkan hasil uji t diatas diperoleh nilai thitung variabel Responsive (sub X4) sebesar 0,368 dengan nilai signifikansi sebesar $0,167 > 0,05$ artinya tidak signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Responsive (sub X4) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y). Arah pengaruh bertanda negatif yang menunjukkan bahwa semakin meningkatnya responsive tidak akan menciptakan kepuasan pasien kaum dhuafa

5) Pengaruh Variabel Assurance (sub X5) terhadap Kepuasan (Y).

Berdasarkan hasil uji t diatas diperoleh nilai thitung variabel Assurance (sub X5) sebesar 1.256 dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$ artinya signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Assurance (sub X5) secara parsial memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap Kepuasan (Y). Arah pengaruh bertanda positif yang menunjukkan bahwa semakin terjaminnya Assurance dapat menciptakan kepuasan pasien kaum dhuafa.

Uji F

Uji F atau analisis simultan ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh variabel Independen Terwujud (sub X1), Empati (sub X2), Reability (sub X3), Responsive (sub X4), Assurance (X5) secara serentak atau bersamaan terhadap variabel Dependen Kepuasan Pasien Kaum Dhuafa (Y). Hal itu dapat diputuskan dengan melihat hasil dari nilai signifikansi F. Yang apabila nilai signifikansi $F <$ dari 0,05, maka pengaruh antara variabel Independen (X) secara bersamaan terhadap variabel Dependen (Y). Kemudian jika nilai signifikansi $F >$ dari 0,05, maka tidak ada pengaruh antara variabel Independen (X) secara bersamaan terhadap variabel Dependen (Y).

Berikut ini adalah tabel hasil dari Uji F yang pada responden Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji F Responden Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	D f	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	64.876	5	12.975	8.072	.000 ^a
	Residual	51.440	32	1.608		
	Total	116.316	37			
a. Predictors: (Constant), ASSURANCE , REABILITY, RESPONSIVE, EMPATI, TERWUJUD						
b. Dependent Variable: KEPUASAN_PASIEN						

Sumber : Output data yang diolah pada SPSS Versi 16, 2020.

Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Hasil dari pengolahan statistik pengujian R^2 atau koefisiensi determinasi menunjukkan bahwa variabel Independen yaitu Terwujud (sub X1), Empati (sub X2), Reability (sub X3), Responsive (sub X4), Assurance (X5) berhasil mempengaruhi variabel Dependend yaitu Kepuasan Pasien Kaum Dhuafa (Y) sebesar 55,8%, sisanya sebesar 48,9%. Hasil dari Uji R^2 atau koefisiensi determinasi tersebut memberikan makna bahwa masih ada variabel Independen lainnya yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien Kaum Dhuafa.

Berikut ini adalah tabel hasil dari Uji R^2 Koefisiensi Deteminasi yang pada responden Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa Parung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji R^2 Responden Pasien

Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu

Laz Dompet Dhuafa Parung

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.489	1.268
a. Predictors: (Constant), ASSURANCE , REABILITY, RESPONSIVE, EMPATI, TERWUJUD				
b. Dependent Variable: KEPUASAN_PASIEN				

Sumber : Output data yang diolah pada SPSS Versi 16, 2020

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya mengenai pengaruh pelayanan kesehatan gratis terhadap kepuasan pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Laz Terpadu Dompet Dhuafa Parung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Pelayanan Kesehatan Gratis dengan Sub variabel Terwujud memiliki nilai yang signifikan terhadap Kepuasan pada pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 2.069 dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ artinya signifikan. Sesuai dengan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Kesehatan Gratis (Terwujud) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa. Ini artinya bahwa Pelayanan Keseha-

tan Gratis (Terwujud) dalam hal Kepuasan pelayanan kesehatan gratis berhasil menciptakan rasa kepuasan kepada pasien kaum dhuafa.

Variabel Pelayanan Kesehatan Gratis dengan Sub variabel Empati memiliki nilai yang signifikan terhadap kepuasan pada pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 2.792 dengan nilai signifikansi sebesar $0.002 < 0,05$ artinya signifikan. Sesuai dengan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Kesehatan Gratis (Empati) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa. Ini artinya bahwa Pelayanan Kesehatan Gratis (Empati) dalam hal Kepuasan pelayanan kesehatan gratis berhasil menciptakan rasa kepuasan kepada pasien kaum dhuafa.

Variabel Pelayanan Kesehatan Gratis dengan Sub variabel Reliability memiliki nilai yang signifikan terhadap kepuasan pada pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 0,368 dengan nilai signifikansi sebesar $0.215 < 0,05$ artinya tidak signifikan. Sesuai dengan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa

variabel Pelayanan Kesehatan Gratis (Reliability) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Dompet Dhuafa. Ini artinya bahwa Pelayanan Kesehatan Gratis (Reliability) yang diberikan oleh pihak rumah sehat terpadu dompet dhuafa dalam hal Kepuasan pelayanan kesehatan gratis tidak berhasil menciptakan rasa kepuasan kepada pasien kaum dhuafa.

Variabel Pelayanan Kesehatan Gratis dengan Sub variabel Responsip memiliki nilai yang signifikan terhadap Kepuasan pada pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 0,053 dengan nilai signifikansi sebesar $0.167 < 0,05$ artinya tidak signifikan. Sesuai dengan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Kesehatan Gratis (Responsip) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa. Ini artinya bahwa Pelayanan Kesehatan Gratis (Responsip) yang diberikan oleh pihak rumah sehat terpadu dompet dhuafa dalam hal Kepuasan pelayanan kesehatan gratis tidak berhasil menciptakan rasa kepuasan kepada pasien kaum dhuafa.

Variabel Pelayanan Kesehatan Gratis dengan Sub variabel Assurance memiliki nilai

yang signifikan terhadap Kepuasan pada pasien kaum dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 1,256 dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$ artinya signifikan. Sesuai dengan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Kesehatan Gratis (Assurance) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Kaum Dhuafa di Rumah Sehat Terpadu Laz Dompet Dhuafa. Ini artinya bahwa Pelayanan Kesehatan Gratis (Responsip) dalam hal Kepuasan pelayanan kesehatan gratis berhasil menciptakan rasa kepuasan kepada pasien kaum dhuafa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Nadia 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Kabupaten Aceh. Jurnal Balance Vol. VIII No (7)
- Supartiningsih, Solichah. 2017 Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit, kasus pada pasien rawat jalan. Vol : VI No (1).
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan No. 23 Tahun 199, Tentang Perlindungan Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cab. Bandung. Jurnal Manajemen Vol : II No (2)
- Adrian, Muhammad Arief. 2016, Skripsi Kebijakan Pemerintah Bandar Lampung dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis bagi Masyarakat.
- Azwar, Azrul. 1994 Pengantar Administrasi Kesehatan, Tangerang :Binapura Aksara Publisher.
- Tando, N.M. 2013. Mutu Pelayanan Kebidanan dan kebijakan Kesehatan. Jakarta : In Media.
- Departemen Agama, Al-qur'an dan Terjemahnya, (Bogor :Lembaga percetakan Al-Qur'an, 2010)
- Mursin, Drs M.K. 2004, menyayangi Dhuafa. Jakarta : Gema Insani
- Undang-Undang No. 38 Tahun 1999, Tentang Pengelolaan Zakat