

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA PUSKESMAS MAIWA KABUPATEN ENREKANG

INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE TO THE SATISFACTION OF INPATIENT IN THE HEALTH CENTER OF ENREKANG DISTRICT MAIWA

Sriwahyuni Mukhtar

E-mail :sriwahyunimukhtar0@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani, Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, 91131

Abstract

This research aims to find out if the quality of service has a significant effect on the satisfaction of inpatients at Maiwa Health Center Enrekang regency. The data collection techniques used in this study are observations, questionnaires, and documentation. The sample in this study was 65 patients. The data analysis techniques performed in this study are using simple regression analysis, validity test, reality test, hypothesis test, determination coefficient test. The results of this study found the quality of service had a significant effect on the satisfaction of inpatients at Maiwa health center in Enrekang Regency. The results of the validity variable test of the quality of service to inpatient satisfaction have a significant value of <0.05 , this can be interpreted that each statement is valid. The test of variable means that realibilitas with Cronbach alpha values range from 0.760 – 0.785 which means the value is >0.6 which means each research variable is already good, t-test results are known that the significance value is $0,000 < 0.05$, it means H_1 is accepted. The results of this study also showed that R Square's is the value of 0.814 explained that the quality of service had a significant effect on patient satisfaction in Maiwa health center of Enrekang Regency by 81.4% and the remaining 18.6% influenced by other variables.

Keywords: Quality of service and Patient satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 pasien. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis regresi sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menemukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap memiliki nilai signifikan $<0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa masing – masing pernyataan tersebut valid. Uji reliabilitas variabel dengan nilai Cronbach alpha berkisar antara 0,760 – 0,785 yang berarti nilai tersebut $>0,6$ yang berarti masing – masing variabel penelitian sudah baik, hasil uji t diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, hal itu berarti H_1 diterima. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,814 yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang sebesar 81,4% dan sisanya sebesar 18,6% Dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien*

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Puskesmas sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, puskesmas adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya puskesmas, menjadikan puskesmas lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama puskesmas, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan menasyarakat puskesmas memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka puskesmas dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Dalam lampiran keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar puskesmas disebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Keputusan Menteri Kesehatan RI,2004).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola puskesmas karena pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.

Puskesmas sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian puskesmas merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, puskesmas harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002: 181) "kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai". Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di puskesmas. Kemampuan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak puskesmas. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28).

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Puskesmas Kecamatan Maiwa, masyarakat beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan puskesmas melalui media masa lokal, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Keluhan atas pelayanan puskesmas juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Puskesmas Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang. Hal demikian memberikan indikasi bahwa Puskesmas Kecamatan Maiwa yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Dengan jangka waktu penelitian selama kurang lebih 2 (dua) bulan yaitu mulai bulan Februari 2020 sampai April 2020.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap di puskesmas maiwa yang berjumlah 65 pasien. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik sensus atau sampel jenuh.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan teknik yaitu, yang pertama data primer yang berupa observasi, observasi di lakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung dan kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan cara membuat daftar pernyataan atau pertanyaan yang kemudian disebarikan kepada responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Kedua data sekunder yang berupa sejarah, demografi dan struktur organisasi puskesmas, jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik permasalahan yang di teliti, dan Sumber internet atau website yang berhubungan dengan objek yang di teliti.

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif berupa data informasi yang berbentuk data dari hasil kuesioner atau pernyataan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang pertama Analisis regresi sederhana merupakan hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), kedua uji kualitas data di lakukan untuk mengetahui apakah instrument yang di susun berpengaruh pada besar tidaknya data yang di susun dan sangat menentukan bermutu atau tidaknya hal penelitian. Baik buruknya instrument penelitian ditunjukkan oleh tingkat kesalahan (*validity*) dan keandalan (*reability*).. Pengolahannya dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 24.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

Table 5.1
Profil berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	33	50,77%
2	Perempuan	32	49,23%
Jumlah		65	100 %

Sumber: Data primer dioleh, 2020

Berdasarkan tabel 5.1 diatas dapat diketahui bahwa responden penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 33 orang atau (70,4%). Sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang atau (29,6%).

Tabel 5.2
Profil berdasarkan umur

No	Umur	Frekuensi	Presentase (%)
1	< 18 Tahun	29	44,62%
2	19 – 30 Tahun	11	16,92%
3	31 – 40 Tahun	4	6,15%
4	> 41 Tahun	21	32,31%
Jumlah		65	100 %

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 5.2 diatas dapat diketahui bahwa responden dengan umur <18 tahun merupakan responden terbanyak yaitu 29 pasien atau (44,62%), responden berumur 19 - 30 tahun sebanyak 11 pasien atau (16,92%), responden paling sedikit merupakan responden berumur 31 – 40 tahun sebanyak 4 pasien atau (6,15%), dan responden berumur >41 tahun sebanyak 21 pasien atau (32,31%)

Tabel 5.3
Profil berdasarkan lama bekerja

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pelajar / mahasiswa	12	18,46%
2	PNS	3	4,62%
3	Petani	25	38,46%
4	Lain-lain	25	38,46%
Jumlah		65	100

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 5.3 diatas diketahui bahwa responden bekerja sebagai pelajar / mahasiswa yaitu 12 orang atau 18,46 %), responden bekerja sebagai PNS yaitu 3 orang atau (4,62%), responden bekerja sebagai petani yaitu 25 orang atau (38,46%), responden yang bekerja sebagai lain-lain yaitu 25 orang atau (38,46).

Tabel 5.4
Profil berdasarkan lama di rawat

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Kurang dari 3 hari	49	75,4%
2	3 - 6 hari	10	15,4%
3	7 – 15 hari	4	6,16%
4	Diatas 15 hari	2	3,1%
Jumlah		65	100%

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 5.4 diatas diketahui bahwa responden dengan lama dirawat kurang dari 3 hari merupakan responden terbanyak yaitu 49 pasien atau (75,4%), responden masa lama dirawat 3 – 6 hari sebanyak 10 pasien atau (15,4%), dan paling sedikit masa lama dirawat diatas 15 hari atau sebanyak 2 pasien atau (3,1%), responden masa lama dirawat 7-15 hari sebanyak 4 pasien atau (6,16%).

a. Deskriptif Variabel

Tabel 5.5
Deskriptif variabel

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	65	1.00	5.00	3.7692	1.40055
Kualitas Pelayanan	65	1.00	5.00	2.9538	1.15150
Kualitas Pelayanan	65	1.00	5.00	3.3231	1.04743
Kepuasan Pasien	65	1.00	5.00	3.8769	1.25633
Kepuasan Pasien	65	1.00	5.00	3.1077	1.06247
Kepuasan Pasien	65	1.00	5.00	3.3538	1.00671
Valid N (listwise)	65				

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2020

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan dalam bentuk *Skala Likert* untuk masing-masing variabel, baik variabel *dependen* (mengikat) maupun variabel *independen* (bebas). Pernyataan-pernyataan tersebut berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien kuesioner terdiri dari 6 pernyataan yang disesuaikan dengan indikator masing-masing variabel dengan perincian 3 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, 3 pernyataan untuk variabel kepuasan pasien.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert* dengan skala pengukuran interval 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) poin yang terdiri dari poin 1 (STS=Sangat Tidak Setuju), poin 2 (TS=Tidak Setuju), poin 3 (KS= Kurang Setuju), poin 4 (S=Setuju), poin 5 (SS=Sangat Setuju). Responden diminta untuk memberikan penilaian atas pandangan mereka mengenai Proses rekrutmen dan seleksi Terhadap Kinerja karyawan. Deskriptif variabel, baik variabel *dependen* maupun variabel *independen* disajikan dalam tabel 5.5

2. Uji Kualitas Data

a. Uji validitas

Pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dalam proses penelitian harus dapat memenuhi unsure validitas yang telah ditetapkan, karena valid atau tidaknya suatu pernyataan sangat mempengaruhi proses penelitian. Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas pernyataan kuesioner adalah kolerasi *product moment*. Dasar kesimpulan yaitu dengan membandingkan nilai signifikan dengan level *if significant* (5%) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikan $< 0,05$ maka *item* pernyataan valid.
 - 2) Jika signifikan $> 0,05$ maka *item* pernyataan drop.
- Maka pengujian validitas pernyataan kuesioner pada masing-masing variabel dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5.6
Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X)

No	Pernyataan	Koefisiensi korelasi	Signifikan	Kesimpulan
1	Butir 1	0,739**	0,000	Valid
2	Butir 2	0,860**	0,000	Valid
3	Butir 3	0,555**	0,000	Valid

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2020

Berdasarkan Tabel 5.6 di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan $< 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel pelayanan kualitas.

Tabel 5.7
Hasil uji validitas variabel kepuasan pasien (Y)

No	Pernyataan	Koefisiensi korelasi	Signifikan	Kesimpulan
1	Butir 1	0,650**	0,000	Valid
2	Butir 2	0,806**	0,000	Valid
3	Butir 3	0,596**	0,000	Valid

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2020

Berdasarkan Tabel 5.7 di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel kepuasan pasien memiliki nilai signifikan $< 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel kepuasan pasien.

b. Uji Realibitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas suatu skor dari instrument pengukur. Reliabilitas berbeda dengan validitas karena reliabilitas membahas tentang masalah konsistensi, sedangkan validitas membahas tentang ketepatan. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah *reliable* akan menunjukkan instrument yang sudah dipercaya dan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya pula.

1) Jika *Cronbach's Alpha* > 0.6 maka item pernyataan *reliable*.

2) Jika *Cronbach's Alpha* < 0.6 maka item pernyataan Tidak *reliable*

Maka pengujian realibitas pada masing-masing variabel dapat dilihat dari pada tabel tersebut :

Tabel 5.8
Hasil Uji Realibilitas Variabel

Variabel	Jumlah Item pernyataan	Cronbach's alpha	Kesimpulan
Kualitas pelayanan	3	0,785	Reliable
Kepuasan pasien	3	0,760	Reliable

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2020

Berdasarkan tabel 5.8 diatas dapat disimpulkan bahwa reliabilitas konstruk jawaban atas pernyataan dan konsistensi jawaban dari butir-butir pernyataan pada masing-masing variabel penelitian sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* yang berkisar antara 0,760 sampai dengan 0,785 yang berarti nilai tersebut > 0,6.

Berdasarkan hasil uji validitas dan realibilitas atas semua variabel penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian yang terdiri atas kualitas pelayanan (X), dan kepuasan pasien (Y) sudah dinyatakan valid sedangkan pengujian reabilitas atas kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) *realible*.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pukesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil regresi pada tabel sebagai berikut :

Table 5.9
Hasil *coefficient* regresi linier sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	2.438	.492		4.956	.000
1 Kualitas pelayanan	.786	.047	.902	16.584	.000

a. Dependent Variable: Kepemimpinan

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2020

Berdasarkan tabel 5.8 diatas, maka persamaan regresi linier yang terbentuk adalah :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,438 + 0,786 X$$

Keterangan :

X = Kualitas pelayanan

Y = Kepuasan pasien

- 1) Konstanta (α) sebesar 2,438 artinya jika pada saat kualitas pelayanan (X) bernilai 0 (nol) kepuasan pasien (Y) akan bernilai 2,438.
- 2) Nilai koefisien regresi (β) sebesar 0,786 menunjukkan bahwa ketika terjadi kenaikan kualitas pelayanan (X) sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,786 satuan.
- 3) Selain itu terlibat tanda positif yang berarti adanya pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y)

Nilai signifikan berdasarkan hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga dapat dinyatakan signifikan karena nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari nilai signifikansi α yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

b. Uji koefisien determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi (R^2). Uji ini digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan atau kecocokan antar variabel dari regresi linear sederhana, dari koefisien determinasi ini dapat diketahui beberapa besar kontribusi variabel independen (kualitas pelayan) terhadap variabel dependen (kepuasan Pasien). Adapun hasil uji koefisien determinasinya adalah sebagai berikut :

Tabel 5.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902 ^a	.814	.811	.98890
a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan				

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2020

Dari hasil perhitungan, menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah sebesar 0.814, artinya angka tersebut menunjukkan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen adalah erat dan positif karena mendekati angka satu 1 (satu).

Berdasarkan hasil tabel 5.9 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai *adjusted R Square* sebesar 0,814 yang berarti bahwa kemampuan variabel

independen yaitu kualitas pelayanan untuk menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang adalah sebesar 81,4%. Sedangkan sisanya 18,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

c. Uji Signifikansi Parsial

Uji t (t-test) ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (individu) variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Dasar keputusan uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Signifikansi < tingkat kesalahan ($\alpha = 0.05$), maka H_1 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antar variabel independen secara parsial/individual terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai Signifikansi > tingkat kesalahan ($\alpha = 0.05$), maka H_1 diterima ditolak artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antar variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5.11
Hasil uji parsial (uji-t)

Coefficients ^a				
Model	B	T	Sig.	Keputusan
(Constant)	2,438	4,956	0,000	
Kualitas Pelayanan (X)	0,786	16,584	0,000	H1 diterima

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2020

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial pada tabel diatas, dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Uji Hipotesis

Rumusan hipotesis :

H_1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai t hitung adalah nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal itu berarti H_1 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat di simpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Di mana kualitas pelayanan sangat penting dalam

menciptakan kepuasan konsumen atau pasien sehingga dapat menciptakan kualitas yang memuaskan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas
2. pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.
3. Semua unsur dimensi kualitas pelayanan diatas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap sehingga Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang perlu memperhatikan lebih khusus dimensi-dimensi tersebut serta mencari terobosan baru yang dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.
4. Bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan informasi faktor – faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap sehingga dapat dilakukan penelitian sejenis di masa mendatang dengan mengembangkan variabel lainnya, objek penelitian yang berbeda dan lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, L. W. & Krathwohl, D. R. 2009. *Pembelajaran, Pengajaran dan Asesmen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ayuningrum, Reni Shinta Dewi, Saryadi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. Univeritas Diponegoro.
- Barners, J.G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management: Rahasia Hubungan Pelanggan (Terjemahan)*. Andi: Yogyakarta.
- Budiarto. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Universitas Hasanuddin.
- Chiswardani Suryawati, Dharminto. 2006. *Punyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.
- Dewi Meliana. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*.
- Donabedian, A. 2000. *Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Endang dalam Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta, Prins Media.

- Gibson, Ivancevich, Donelly Jr. 2007. *Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses)*. Jilid I Edisi Lima, Erlangga, Jakarta.
- Gonzales. 2007. *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing, Co. INC.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kolter, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Milenium. Prenrice Hall Internasional INC, Upper Saddle River: New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Empat.
- Monika Ratna Dewi. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus Pada RSUD Wonosar, Gunung Kidu)*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Nunuk Herawati, Nur qomariyah. 2015. *Pelayanan Kualitas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemerilaharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS)*. Surakarta. Bhirawa Vol.2 No. 2.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahadi Fitra Nova. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Ropal Tores. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyumasin*. Jurnal Ilmu Manajemen Vol.5 No.1.
- Sangadji, E.M., dan Sopiiah. 2013. *Perilaku konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian (Pendidikan Pendekatan Kuantatif, Kualitatif, dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama. Andy offset, Yogyakarta.