

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022

Riani Angelica

Universitas Indonesia Maju

Cici Demiyati

Universitas Indonesia Maju

Alamat: Jl. Harapan No.50, RT.2/RW.7, Lenteng Agung, Kota Jakarta Selatan

Korespondensi penulis:

angelica.riani22@gmail.com

ciciagaci@gmail.com

Abstract. *The health industry in the Depo City area experiences continuous development from year to year, this causes competition to maintain and increase patient trust to become increasingly difficult. Setya Bakti Mother and Child Hospital as one of the industries engaged in health services feels the impact of competition in the health service industry. Retaining patients is the main thing that must be done. to increase patient satisfaction can be pursued in various ways including by improving the quality of service. A service is said to be satisfied by the patient if the service provided is in accordance with expectations and does not cause dissatisfaction. In this study aims to determine how much influence the quality of service on patient satisfaction. This type of research is quantitative with a cross-sectional design. The technique used in this study is probability sampling with an accidental sampling approach with a total of 93 respondents. It is known that simple linear regression analysis in this study is obtained. Based on the results of the research, the simple linear regression equation is obtained as follows $Y = 3.854 + 0.092 X$ calculated t value of 2.119. at Degree of Freedom (df) = $n-2$, $df = 93-2 = 91$, then a t table of 1,984 is found. Then it can be seen that t count > t table ($2.119 > 1.984$). So it can be concluded that Service Quality (X) can have a positive effect on patient satisfaction (Y).*

Keywords: *service quality, patient, satisfaction*

Abstrak. Industri kesehatan di wilayah Kota Depok dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang berkelanjutan, hal ini menyebabkan terjadinya persaingan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pasien menjadi semakin sulit. Rumah sakit ibu dan anak setya bakti sebagai salah satu industri yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan merasakan dampak dari persaingan industri pelayanan kesehatan, Mempertahankan pasien merupakan hal utama yang harus dilakukan. untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan puas oleh pasien jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan tidak menyebabkan ketidakpuasan. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain cross sectional, Teknik yang digunakan

Received April 30, 2023; Revised Mei 31, 2023; Accepted Juni 03, 2023

Riani Angelica, angelica.riani22@gmail.com

dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan pendekatan accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 93. Diketahui bahwa analisis regresi linier sederhana pada penelitian ini didapatkan Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut $Y = 3,854 + 0,092 X$ nilai t hitung sebesar 2,119. pada Degree of Freedom (df) = n-2, df = 93-2 = 91, maka ditemukan t tabel sebesar 1.984. Maka dapat diketahui bahwa t hitung > t tabel (2,119 > 1.984). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien (Y).

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, pasien

LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi pelayanan prima merupakan elemen utama di Rumah Sakit dan unit kesehatan. Rumah Sakit di tuntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas Rumah Sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan semakin mendapat perhatian yang lebih besar, hal ini mudah dipahami oleh karena apabila pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diselenggarakan, bukan saja dapat meningkatkan hasil guna pelayanan kesehatan tetapi sekaligus akan meningkatkan guna pelayanan kesehatan (Sarumaha, 2018).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi penting supaya ketika pelanggan mempunyai urusan atau keperluan pada sebuah organisasi atau instansi pemerintah maupun swasta, pelanggan akan merasa senang jika petugas memberi pelayanan yang sangat baik dan memuaskan yang berarti pelayanan petugas tersebut berkualitas. Sebaliknya ketika pelanggan merasa dirugikan akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak ada komunikasi yang baik, tidak memahami kebutuhan pelanggan, pengetahuan dan kemampuan petugas yang kurang, serta pelayanan yang diberikan tidak akurat dan memuaskan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas (Sakarya, 2018).

Pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan berorientasi pada kualitas pelayanan, rumah sakit akan mampu memberikan kepuasan bagi pasien. Kualitas pelayanan yang baik membuat pasien merasa percaya saat berobat atau menjalani rawat inap sehingga timbul loyalitas pasien terhadap rumah sakit Kepuasan

pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau pelayanan, khususnya pelayanan yang di berikan oleh sebuah instansi kepada pasien nya (Sakti, 2018).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan (Wulandari, 2018). Namun dalam kenyataannya Rumah Sakit di Indonesia sebagai salah satu perusahaan jasa masih ada yang mengabaikan arti penting kepuasan konsumen/pasien dengan memberikan pelayanan yang kurang baik. Sebagai contoh pelayanan kesehatan terhadap pasien berbelit-belit, membosankan, kurang cekatan, kamar- kamar perawatan pasien yang kurang memenuhi syarat kesehatan dan lain-lain. Jika hal ini tidak diatasi dapat berakibat pada penurunan kualitas pelayanan Rumah Sakit itu sendiri (Sakti, 2018). Berwujud (*Tangibles*) dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. Keandalan (*Reliability*) yaitu kinerja yang sesuai dengan harapan pasien yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Daya tanggap/ kesigapan (*Responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan (*Assurance*) yang meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2021 Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2016-2020 mengalami peningkatan sebesar 12,86%. Pada tahun 2016 jumlah rumah sakit sebanyak 2.601 meningkat menjadi 2.985 pada tahun 2020. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2019 terdiri dari 2.344 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 533 Rumah Sakit Khusus (RSK). Rumah sakit dikelompokkan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan, menjadi Kelas A, Kelas B, Kelas C, dan Kelas D. Jumlah rumah sakit (RS) di Indonesia menurut kelas terbanyak yaitu tipe C (1.550 RS) sebesar 51,9%, kemudian kelas D dan D Pratama (877 RS) sebesar 29,4%,

kelas B (436 RS) sebesar 14,6%, dan kelas A (60 RS) sebesar 2,0%, sedangkan selebihnya sebesar 2,1% merupakan RS yang belum ditetapkan kelas (62 RS).⁶ Menurut dinas kesehatan kota Depok tahun 2021 jumlah seluruh rumah sakit di Kota Depok tahun 2021 berjumlah 24 unit. Rumah sakit milik Pemerintah di Kota Depok sebanyak 3 rumah sakit dan 21 rumah sakit swasta. Dari 24 rumah sakit, 21 Rumah sakit sudah bekerjasama dengan BPJS, 6 rumah sakit tipe B, 16 rumah sakit tipe C, 2 rumah sakit tipe D dan 23 rumah sakit sudah terakreditasi. Kunjungan rawat inap di Kota Depok tahun 2021 adalah sebanyak 165.178 dimana kunjungan rawat di puskesmas sebanyak 2.338 sedangkan di rumah sakit sebanyak 162.840 di Kota Depok tahun 2021. Tren kenaikan jumlah rumah sakit yang semakin tahun semakin bertambah mengindikasikan bahwa rumah sakit harus mampu bersaing. Oleh karena itu, rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi saat ini harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya agar mampu menciptakan pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggannya.

Kepuasan pasien merupakan aspek yang penting untuk pelayanan kesehatan dan berhubungan erat dengan kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pelanggan dalam lingkungan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok, melalui wawancara 10 pasien, 3 pasien mengatakan puas sedangkan 7 pasien mengatakan kurang puas (Sihaloho & Herliana, 2017). Dalam penelitian Huda 2010 tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RS Bunda Margonda Depok, bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat, dari 31 pasien sebagai responden didapatkan 19 pasien (61,3 %) menyatakan puas dan 12 pasien (38,7 %) menyatakan kurang puas. Dan hasil penelitian yang dilakukan Husna (2009) tentang hubungan komunikasi. Masalah serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2018) dalam penelitiannya diketahui bahwa dari 10 responden yang diukur tingkat kepuasannya, sebanyak 60% mengatakan puas dan 40% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan biaya yang mahal, kurangnya kebersihan kamar mandi dan tanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Fatrida (2015) terhadap 96 pasien di Puskesmas mutu pelayanan petugas 58,2%, diikuti dengan penampilan pelayanan petugas 56,1%, jaminan petugas 55,1%, perhatian petugas 53,1%, daya tanggap petugas 49%, serta kehandalan petugas 43,9%. Pauh Padang menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan

yaitu sebesar 48% (Dewi, 2020). Persentase terbesar terhadap ketidakpuasan adalah pada dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas Rumah Sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan peralatan ketersediaan sarana (toilet, tong sampah) serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit. Pada pelayanan kesehatan dirumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Murtiana *et al.*, 2016).

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi Pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat inap, dan gawat darurat. Menurut Permenkes RI No. 30 Tahun 2019, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat.

Rumah sakit umum adalah suatu tempat yang memberi pelayanan kesehatan kepada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit pemerintah adalah unit pelaksanaan teknis dari instansi pemerintah yang tugas pokok dan fungsinya dibidang kesehatan ataupun instansi pemerintah lainnya (Peraturan Perundang- Undangan, 2019)⁶. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014, rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga dapat berfungsi sebagai tempat untuk mengembangkan ilmu medis dan penyakit serta mengembangkan pelayanan obat bagi pasien. Rumah sakit

diharuskan memberi pelayanan dengan kualitas yang baik agar kepuasan pasien dapat tercapai (Adiska, 2012).

Menurut Permenkes RI No. 30 Tahun 2019, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat. Rumah sakit umum adalah suatu tempat yang memberi pelayanan kesehatan kepada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit pemerintah adalah unit pelaksanaan teknis dari instansi pemerintah yang tugas pokok dan fungsinya dibidang kesehatan ataupun instansi pemerintah lainnya (Peraturan Perundang- Undangan, 2019). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014, rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga dapat berfungsi sebagai tempat untuk mengembangkan ilmu medis dan penyakit serta mengembangkan pelayanan obat bagi pasien. Rumah sakit diharuskan memberi pelayanan dengan kualitas yang baik agar kepuasan pasien dapat tercapai (Adiska, 2012).

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, atau penggantian bila ada keluhan dari konsumen keluhan dari pasien atau keluarganya merupakan salah satu indikator mutu yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Masalah kesehatan yang terjadi saat ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat (Pertiwi, 2017).

Masyarakat yang kritis dalam mencari pelayanan kesehatan mereka tidak hanya mencari kesembuhan atau kesehatan yang merupakan *core product* dari rumah sakit, tetapi juga kenyamanan dan kemudahan sebagai atribut produk dalam berbagai bentuk seperti proses pendaftaran yang cepat termasuk kemudahan dalam cara pembayaran, perawat dan staf rumah sakit yang cepat tanggap terhadap kebutuhan mereka, mendapatkan informasi yang jelas atas pertanyaan mereka, dan sebagainya. Tuntutan atau

harapan dari calon pasien inilah yang mendorong manajemen rumah sakit untuk meningkatkan Kualitas pelayanannya sehingga pasien puas dan loyal terhadap produk jasa yang telah diberikan.

Berdasarkan studi awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Ibu dan Anak Setya Bhakti, menunjukkan bahwa pegawai belum melakukan pelayanan prima secara maksimal. Hal ini diketahui dari adanya kritik dan saran yang masuk lewat kotak saran yang menyatakan bahwa petugas tidak ramah dalam melayani pasien. Selain itu juga dibuktikan dari pelaksanaan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dalam memberikan senyum, sapa, salam, sopan, santun serta SOP dalam berpenampilan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit adalah suatu tempat yang terorganisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, baik yang bersifat dasar, spesialisik maupun subspecialistik. Oleh sebab itu latar belakang dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian pasien tentang tingkat kepuasan terhadap layanan yang dirasakannya. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien secara optimal. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Setya Bhakti.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menganalisis kepuasan pasien sebagai pemakai jasa terutama dari segi kualitas pelayanannya karena hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan para pasien. Oleh karena itu penulis mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022”.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Menurut *et al* parasuraman dll bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi (Agustina, 2019):

1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahn dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Indikator Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2015)(Agustina, 2019) masing-masing unsur yang menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut mempunyai indikator yaitu sebagai berikut :

1. Indikator dari *Responsivenees* (respon/ketanggapan) adalah sebagai berikut :
 - a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
 - c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
2. Indikator dari *Reliability* (kehandalan) adalah sebagai berikut :
 - a. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - b. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Indikator dari *Tangibles* (bukti langsung) adalah berikut :
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Konsisten petugas dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan proses dan akses layanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
4. Indikator *Assurance* (jaminan) adalah :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Indikator *Empathy* (empati) adalah sebagai berikut :
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayanai dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kepuasan Pasien

Indikator kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney yaitu sebagai berikut ini.(Tjiptono, 2015)

- a. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
 - 1) produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan;
 - 2) pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan;
 - 3) fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan yang diharapkan.
- 2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a. berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan;
 - b. berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk;
 - c. berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiediaan merekomendasi, merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
 - a. menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
 - b. menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
 - c. menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengonsumsi sebuah produk

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Setya Bhakti dalam 1 tahun terakhir yakni tahun 2021 sebanyak 1.292 pasien. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien yang sedang dirawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Setya Bhakti pada bulan Agustus. Responden yang dijadikan sampel yaitu pasien yang dirawat inap minimal 3 hari karena pasien telah dianggap merasakan pelayanan dirumah sakit tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah probability sampling. Penelitian variabel dalam penelitian ini dilakukan dalam pertanyaan berskala melalui tanya kuesioner secara langsung kepada pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Setya Bhakti untuk mendapatkan data yang akurat. Analisis data dilakukan secara bertahap yaitu analisis regresi linier sederhana dengan bantuan IBM *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Distribusi Responden

Tabel 1.

Persentase Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X)

pernyataan	STB	TB	B	SB	Jumlah	
	Total	Total	Total	Total	total responden	%
p1	5	33	38	17	93	100%
p2	0	50	12	31	93	100%
p3	0	5	19	69	93	100%
p4	20	46	20	7	93	100%
p5	13	20	28	32	93	100%
p6	0	0	21	72	93	100%
p7	0	4	45	44	93	100%
p8	16	27	12	38	93	100%
p9	0	11	55	27	93	100%
p10	31	33	15	14	93	100%
p11	32	33	14	14	93	100%
p12	0	2	61	30	93	100%
p13	13	13	51	16	93	100%
p14	33	31	3	26	93	100%
p15	3	19	55	16	93	100%

Dari tabel diatas bisa dilihat tabulasi jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan (X) persentase jawaban dari variabel kualitas pelayanan dimana mayoritas jawaban dari responden masih sangat tinggi terhadap nilai ketidakpuasan

terhadap kualitas pelayanan menurut responden pada penelitian kualitas pelayanan rendah.

Tabel 2.

Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

pernyataan	STB	TB	B	SB	Jumlah	
	Total	Total	Total	Total	total responden	%
p1	32	29	24	8	93	100%
P2	5	30	39	19	93	100%
P3	1	20	50	22	93	100%

Dari tabel diatas bisa dilihat tabulasi jawaban responden mengenai variabel kepuasan pasien (X) persentase jawaban dari variabel kepuasan pasien dimana mayoritas jawaban dari responden terhadap ketidak puasan masih cukup tinggi, sesuai dengan pemikiran 93 orang pasien yang pernah di rawat inap.

Tabel 3.

Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,854	1,902		2,027	,046
	Kualitas pelayanan	,092	,043	,217	2,119	,037

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari output diatas maka didapatkan model persamaan regresi :

$$Y = 3,854 + 0,092 X$$

1. Angka konstan dari unstandardized coefficients, dalam kasus ini nilainya sebesar 3,854. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan (X), maka nilai kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 3,854.
2. Angka koefisien regresi nilainya sebesar 0,092. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1 % tingkat kualitas pelayanan (X), maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,092. Karena nilai koefisien regresi bernilai plus (+), maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Pada tabel diatas diketahui nilai t hitung sebesar 2,119. pada Degree of Freedom (df) = n-2, df = 93-2 = 91, maka ditemukan t tabel sebesar 1.984. Maka dapat diketahui bahwa t hitung > t tabel (2,119 > 1.984). Dari hasil analisis data penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4.

Determinasi (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,217 ^a	,047	,037	1,987
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X				

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,047 yang artinya bahwa besarnya kontribusi variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel

kepuasan pasien sebesar $0,047 \times 100 = 4,7 \%$, sedangkan sisanya $100 \% - 4,7 \% = 95,3 \%$ dipengaruhi oleh variabel - variabel lain diluar penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti mengenai analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan kepada pasien unit rawat inap. dalam penelitian ini terdapat 18 item pertanyaan dari 93 responden dan terdiri dari lima variabel yaitu: kualitas pelayanan, daya tangkap, kehandalan dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien. dan dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya dalam pengujian analisis regresi linier sederhana pada penelitian ini didapatkan persamaan berdasarkan hubungan variabel dalam penelitian ini bersifat kausal atau sebab akibat, maka dapat dibuat persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y=a+bX$. Sedangkan untuk nilai a dan b diperoleh dengan menggunakan perhitungan SPSS versi 25, yaitu yaitu $a = 3,854$ sedangkan nilai b adalah $b = 0,092$. Maka dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhananya yaitu $Y = 3,854 + 0,092 X$.

Kemudian t_{hitung} tersebut dibandingkan dengan t_{tabel} dalam hal ini tingkat kesalahan, diketahui nilai t hitung sebesar 2,119. pada Degree of Freedom (df) = n-2, df = $93-2 = 91$, maka berdasarkan nilai- nilai dalam distribusi untuk t_{tabel} dengan jumlah sampel 91 responden yaitu 1.984. Nilai thitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai ttabel. Dalam penelitian ini untuk tingkat kesalahan diambil 5% uji dua pihak dan dk (derajat kebebasan) = n-2. Dengan demikian diperoleh ttabel sebesar 1.984. Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis terhadap nol (H_0), yaitu H_0 ditolak jika thitung > ttabel. Diperoleh thitung 2,119. > ttabel 1.984 maka hipotesis nol (H_0) ditolak, dan menerima hipotesis alternative (H_a) dengan pernyataan yaitu : “Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anka Setya Bhakti”.

Interpretasi Koefisien Korelasi dari hasil perhitungan koefisien korelasi diatas, maka untuk menentukan besar kecilnya hubungan variabel X dengan variabel Y dapat diketahui hasil pengujian koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,047 yang artinya bahwa besarnya kontribusi variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar $0,047 \times 100 =$

4,7 %, sedangkan sisanya $100 \% - 4,7 \% = 95,3 \%$ dipengaruhi oleh variabel - variabel lain diluar penelitian ini.

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Setya Bhakti terhadap 93 responden pada bulan Agustus tahun 2022 Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022, maka kesimpulan pada penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut
 $Y = 3,854 + 0,092 X$
2. Analisis Determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,047 yang artinya bahwa besarnya kontribusi variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar $0,047 \times 100 = 4,7 \%$, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel - variabel lain diluar penelitian ini.
3. Diketahui nilai t hitung sebesar 2,119. pada Degree of Freedom (df) = n-2, df = 93-2 = 91, maka ditemukan t tabel sebesar 1.984. Maka dapat diketahui bahwa t hitung > t tabel (2,119 > 1.984). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y) berpengaruh positif.

DAFTAR REFERENSI

- Adiska Lina Arifiyanti, R. D. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Ssakit Islam Surabaya Tahun 2016 Adiska. *J. Manaj. Kesehat. Yayasan RS Dr. Soetomo, Vol. 3 No. 1, April 2017 123-137 Upaya* **20**, 2010 (2012).
- Dewi, R. S. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah Patient Satisfaction Analysis Based on Service Quality at Payo Selincah Community Health Center. *6*, 345–352 (2020).
- Murtiana, E., Majid, R. & Jufri, N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien Bpjs Di Rsud Kota Kendari Tahun 2016. *J. Ilm. Mhs. Kesehat. Masy. Unsyiah* **1**, 183453 (2016).
- Pertiwi, A. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *J. Manaj. Dayasaing* **18**, 113 (2017).
- Sakarya, T. H. E. & Of, J. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNHAS MAKASSAR. **7**, 44–68 (2018).
- Sakti, V. D. S. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Status Sosial Ekonomi. *Univ. Sanata Dharma*.
- Sarumaha, F. Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ridos Medan. *Skripsi. Fak. Ilmu Sos. Dan Ilmu Polit. Univ. Medan Area* 1–62 (2018).
- Sihaloho, N. S. R. U. & Herliana, I. Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *J. Ilmu Keperawatan Indones.* **7**, 239–247 (2017).
- Wulandari, A. Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit haji makassar. *Skripsi* 20–22 (2018).