

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT SYAFIRA PEKANBARU

Jeli Nata Liyas*

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau

*E-mail: jaznatan@yahoo.co.id

Abstract

This research was conducted at Syafira Hospital Pekanbaru. The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Syafira Hospital Pekanbaru. The population in this study was 6,590 patients. The technique used in this study is non-probability sampling with the Accidental Sampling approach with a total of 99 patients as respondents. In this study, data was collected through questionnaires to 99 patients at Syafira Hospital Pekanbaru. The quantitative analysis used in this research is to use validity test, reliability test, normality test, simple linear regression, t test and the coefficient of determination test. Judging from the results of the calculation of simple linear regression test obtained $Y = 16,422 + 0,492 X$ and the t test shows that $t_{count} > t_{table}$ ($8,254 > 1,984$) this means that service quality has a significant effect on inpatient satisfaction at Syafira Hospital Pekanbaru. The magnitude of the influence of Service Quality on Inpatient Satisfaction is 41.3% while the remaining 58.7% is influenced by other variables.

Keywords: Service Quality; Patient Satisfaction; Healthcare Company.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah 6.590 pasien. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 99 pasien. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 99 pasien di RS Syafira Pekanbaru. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, regresi linier sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi. Dilihat dari hasil perhitungan uji regresi linier sederhana diperoleh $Y = 16,422 + 0,492 X$ dan uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,254 > 1,984$) hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Syafira Pekanbaru. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap sebesar 41,3% sedangkan sisanya sebesar 58,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Perusahaan Jasa Kesehatan

PENDAHULUAN

Kondisi persaingan industri jasa kesehatan saat ini sangat ketat. Hal ini disebabkan semakin banyak jumlah klinik dan rumah sakit yang ada, serta semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Secara faktual, pelayanan rumah sakit dan organisasi pelayanan kesehatan telah mengalami transformasi (perubahan) serta berkembang menjadi suatu industri berbasis pada prinsip-prinsip ekonomi dan manajemen layaknya usaha komersil. Namun yang paling terpenting dalam industri jasa kesehatan (rumah sakit) adalah kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien.

Untuk meningkatkan kualitas jasa kesehatan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dirumah sakit, karena kualitas pelayanan sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pasien dan dengan kualitas pelayanan yang baik pasien akan merasa puas (pelayanan sesuai dengan yang diharapkan). Namun pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan dan berbagai pihak berkepentingan. Untuk itu, Rumah Sakit Syafira sebagai industri jasa kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas pelayanan pasien, sehingga dapat menciptakan kepuasan pasien.

Namun disisi lain, bentuk pelayanan yang berkembang saat ini membuat kualitas pelayanan menjadi sangat rumit dan sulit diukur, karena hasil yang terlihat merupakan gabungan dari berbagai faktor lain yang berpengaruh. Oleh sebab itu, untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik memerlukan upaya dari berbagai pihak. Dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang mengambil peran sangat penting.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang terima lebih rendah daripada harapan pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.

Dalam industri jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Meskipun nilai subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan pasien. Kepuasan pasien akan tetap didasari oleh kenyataan yang obyektif yang dialami pasien pada saat menerima pelayanan di rumah sakit.

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas maka pasien tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada lain. Oleh sebab itu, untuk menciptakan kepuasan pasien

perusahaan jasa kesehatan Rumah Sakit Syafira Pekanbaru harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya dengan memberikan fasilitas yang lengkap, agar dapat menarik perhatian pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Adapun fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Fasilitas Rumah Sakit Syafira Pekanbaru

No	Fasilitas	Jumlah	Kondisi	
			Baik	Kurang Baik
1	Ruang Tunggu	10 Unit	7 Unit	3 Unit
2	Laboratorium	1 Unit	1 Unit	0 Unit
3	IGD	3 Unit	3 Unit	0 Unit
4	ICU	1 Unit	1 Unit	0 Unit
5	Ruang Bersalin	1 Unit	1 Unit	0 Unit
6	Ruang kelas III	30 Unit	25 Unit	5 Unit
7	Ruang kelas II	17 Unit	14 Unit	3 Unit
8	Ruang kelas I	10 Unit	6 Unit	4 Unit
9	Ruang VIP	8 Unit	7 Unit	1 Unit
10	Kamar Operasi	1 Unit	1 Unit	0 Unit
11	Ruang Isolasi	4 Unit	3 Unit	1 Unit
12	Ruang Poli	4 Unit	2 Unit	2 Unit
13	Mobil Ambulance	4 Unit	2 Unit	2 Unit
14	Toilet Umum	4 Unit	2 Unit	2 Unit
15	Ruang Farmasi	5 Unit	4 Unit	1 Unit
16	Ruang Rontgen	2 Unit	2 Unit	0 Unit
17	Musholla	1 Unit	1 Unit	0 Unit

(Sumber: Rumah Sakit Syakira Pekanbaru 2020)

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pasien, rumah sakit harus memiliki tenaga medis yang berkompeten karena tenaga kerja khususnya seperti dokter, perawat, administrasi dan lain-lain adalah tenaga kerja yang paling dekat dengan pasien. Adapun jumlah tenaga kerja yang ada

pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Jumlah tenaga kerja sebanyak 698 orang Rumah Sakit Syafira Pekanbaru berusaha mengelola rumah sakit dengan baik dan juga melayani pasien dengan baik. Pelayanan dibidang kesehatan sering kali mengalami permasalahan yang menyangkut ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit yang dianggap kurang memuaskan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh tidak bisa lepas dari upaya peningkatan mutu tenaga kerja Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

Jumlah tenaga kerja pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru pada tahun 2015 sebanyak 643 orang dan pada tahun 2016 mengalami kenaikan menjadi 660 orang. Pada tahun 2017 jumlah tenaga kerja Rumah Sakit Syafira Pekanbaru sebanyak 667 orang, dan pada tahun 2018 jumlah tenaga kerja sebanyak 672 orang. Kemudian pada tahun 2019 jumlah tenaga kerja mengalami kenaikan menjadi 698 orang. Dengan demikian maka jumlah tenaga kerja disetiap tahunnya mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira pada tahun 2015 jumlah pasien sebanyak 8.349 orang yang terdiri dari pasien umum 1311 orang, BPJS 4562 orang dan asuransi 2476 orang. Namun, pada tahun 2016 mengalami penurunan jumlah pasien menjadi 7566 orang dengan persentase-10,35% yang terdiri dari pasien umum 1178 orang, BPJS 4193 orang, dan asuransi 2195 orang. Kemudian pada tahun 2017 mengalami penurunan jumlah pasien menjadi 6921 orang dengan persentase -9,32% yang terdiri dari pasien umum 1115 orang, BPJS 3954 orang, dan asuransi 1852 orang. Lalu

pada tahun 2018 jumlah pasien mengalami peningkatan menjadi 7438 orang dengan persentase 6,95% yang terdiri dari pasien umum 1443 orang, BPJS 4072 orang, dan asuransi 1923 orang. Kemudian pada tahun 2019 jumlah pasien mengalami penurunan kembali menjadi 6590 orang dengan persentase -12,87% yang terdiri dari pasien umum 957 orang, BPJS 3974 orang, dan asuransi 1659 orang.

Dengan demikian jumlah pasien mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Salah satu kunci untuk memuaskan pasien adalah dengan mengidentifikasi keinginan dan harapan pasien dalam mutu jasa sehingga dapat mengetahui apakah jasa yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien serta perlu diketahui apakah sebenarnya yang mempengaruhi kepuasan pasien tersebut.

Tabel 2 Keluhan Pasien Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2015-2019

Jenis Keluhan	Tahun				
	2015	2016	2017	2018	2019
Jadwal jam praktek Dokter Spesialis sering berubah	73	59	61	58	49
Lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan komplain dan kritikan dari pasien oleh petugas pendaftaran	52	38	45	51	61
Lokasi parkir pengunjung kurang	63	52	49	46	53

memadai					
Jam kunjungan atau jam besuk kurang teratur sehingga mengganggu waktu istirahat pasien	41	47	59	55	59
Jumlah	229	196	214	210	222

(Sumber: Rumah Sakit Syakira Pekanbaru 2020)

Dapat dilihat bahwa pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru masih banyak yang harus diperbaiki. Melihat kondisi keluhan pasien seperti ini, maka kualitas pelayanan kurang baik, sehingga sulit untuk menciptakan kepuasan terhadap pasien rawat inap pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Intinya adalah pelayanan yang diberikan oleh pengelola, staf dan karyawan kepada pasien haruslah maksimal dan sebaik mungkin.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih jauh tentang kualitas pelayanan yang diterapkan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Menurut Parasuraman, Zeithalm, dan Berry dalam Adam (2015:13) menyatakan penelitian telah menunjukkan bahwa

pengetahuan tentang kualitas produk yang berwujud barang tidak memadai untuk memahami kualitas jasa, yang memang lebih sedikit literturnya, sedikit materi membahas kualitas jasa disebabkan karena :

- a. Kualitas jasa yang sangat sulit untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang.
- b. Kualitas jasa merupakan perbandingan hasil dari pandangan konsumen antara harapan dan kenyataan.
- c. Evaluasi kualitas tidak dibuat semata-mata untuk menjadikan suatu service, tetapi juga meliputi proses evaluasi jasa pelayanan.

Menurut Assauri dalam Adam (2015:13) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntunan yang tidak baik 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 konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik.

- a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Menurut Tjiptono, bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

- b. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Tjiptono, keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*).

- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Tjiptono, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi pelayanan.

- d. Jaminan (*Assurance*)

Menurut Tjiptono, jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-keraguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian dibidang masing-masing.

- e. Empati (*Empathy*)

Menurut Tjiptono, empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kepuasan Pelanggan adalah sebuah hal yang sangat berhubungan dengan perasaan seorang pelanggan. Menurut Lovelock dalam Marwanto (2015:100),

kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, sebuah gambaran reaksi pasca pembelian, dapat berupa kemarahan, kegembiraan atau kesenangan. Maka tidak heran jika banyak perusahaan yang sangat terobsesi dengan kepuasan pelanggan.

Zeithaml dan Bitner dalam Marwanto (2015:100) mengatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh seorang pelanggan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi, dan tentunya faktor pribadi dari pelanggan.

Menurut Kotler dalam Marwanto (2015:102) pengertian dari kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan sangat berkaitan dengan kemampuan sebuah perusahaan atau produsen dalam menciptakan suatu produk yang dapat memenuhi harapan-harapan dari pelanggan.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah Antara lain:

- a. Karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.
- b. Sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.

- c. Jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.
- d. Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.
- e. Keandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

Indikator kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini menurut Selnes (1993) dalam Wahab (2014:63) adalah sebagai berikut:

- a. Rasa senang
Rasa senang menunjukkan bahwa pada suatu kondisi dimana masyarakat yang menggunakan suatu produk jasa tersebut merasa senang dengan pengalaman selama berhubungan dengan penyedia jasa.
- b. Kepuasan terhadap pelayanan
Kepuasan terhadap pelayanan menunjukkan sejauh mana masyarakat merasa puas dengan cara dan sikap penyedia jasa selama masa pelayanan.
- c. Kepuasan terhadap sistem
Kepuasan terhadap pelayanan menunjukkan sejauh mana masyarakat merasa puas dengan cara dan sikap penyedia jasa selama masa pelayanan.
- d. Kepuasan financial
Kepuasan financial menunjukkan bahwa seberapa jauh masyarakat merasa puas atas biaya-biaya yang dikeluarkan selama menggunakan jasa.

Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang ada dan didukung oleh teori yang telah dikemukakan, diambil hipotesis dalam

penelitian ini sebagai berikut: “Diduga Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru”.

METODE PENELITIAN

Populasi bukan hanya orang akan tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/ subjek, akan tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh objek/ subjek. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru pada tahun 2019, yaitu sebanyak 6.590 pasien.

Riduwan (2014:70) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *accidental sampling*.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 99 orang pasien rawat inap rumah sakit Syafira Pekanbaru.

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif. Menurut Nasution dalam Riduwan (2014:65) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberi gambaran yang lebih jelas tentang situasi sosial dengan memusatkan pada

aspek-aspek tertentu dan sering menunjukkan pengaruh antara berbagai variabel. Sedangkan Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2015:35). Rumusan-rumusan yang penulis gunakan dalam menganalisis atau mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Riduwan (2014:73) pengujian validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel pada taraf signifikan 5% untuk uji 2 sisi, jika rhitung > rtabel maka alat ukur yang digunakan dinyatakan valid, dan sebaliknya jika rhitung < rtabel maka alat ukur yang digunakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Riduwan (2014:74) uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (kehandalan) alat pengumpul data (instrumen) yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran. Rumus yang digunakan

dalam penelitian ini adalah *Alpha* yaitu sebagai berikut:

$$r \text{ hitung} = \left(\frac{k}{k-l} \right) \cdot \left(l - \frac{\sum Si}{St} \right)$$

Dimana:

r hitung = Nilai reliabilitas

$\sum Si$ = Jumlah varians skor tiap-tiap

St = Varians total

k = Jumlah item

Untuk mengetahui koefisien kolerasinya signifikan atau tidak digunakan distribusi (tabel r) untuk $\alpha=0,01$ dengan derajat kebebasan (dk = n-2). Kemudian membuat keputusan membandingkan rhitung > rtabel berarti reliabel dan jika rhitung < rtabel berarti tidak valid.

Menurut Sunjoyo (2013:41), untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau *alpha* sebesar 0.6 atau lebih.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya (Sunjoyo, 2013:59).

d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Sugiyono (2014:261), dinyatakan bahwa Regresi Sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Model regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

e. Uji t

Misbahuddin dan Iqbal Hasan (2014:155) dalam bukunya mengemukakan bahwa regresi linear sederhana digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya.

$$\text{Uji t dirumuskan } t_o = \frac{t - B_o}{S_b}$$

Uji Statistik menggunakan uji sebagai berikut:

H_o : Jika nilai t_{hitung} < t_{tabel}, maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara X (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pasien)

H_o : Jika nilai t_{hitung} > t_{tabel}, maka ada pengaruh yang signifikan antara X (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pasien).

f. Uji Koefisien Determinasi R Square (R²)

Menurut Riduwan (2014:76) untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi. Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien kolerasi yang dikalikan dengan 100%. Dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel X mempunyai sumbangan atau ikut menentukan variabel Y dicari dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Nilai koefisien determinasi

R = Nilai koefisien kolerasi

Pengujian dengan kontribusi dari semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Dimana R² nilainya adalah 0 < R² < 1 semakin mendekati 1 nilai koefisien determinasinya (R²) maka akan semakin kuat pengaruh

antara kedua variabel tersebut. Dalam penelitian ini digunakan $\alpha = 0,1$ artinya kesalahan dari analisis sebesar 10%. Dengan perkataan lain, tingkat kepercayaan dari estimasi terhadap populasi adalah sebesar 90%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini jumlah responden sebanyak 99 orang. Dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 untuk nilai r_{tabel} diperoleh $N-2, 99-2 = 97$ maka didapat r_{tabel} sebesar 0,1975. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika sebaliknya $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel (X)	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
Kualitas Pelayanan	Item 1	0,635	0,1975	Valid
	Item 2	0,547	0,1975	Valid
	Item 3	0,574	0,1975	Valid
	Item 4	0,726	0,1975	Valid
	Item 5	0,652	0,1975	Valid
	Item 6	0,724	0,1975	Valid
	Item 7	0,521	0,1975	Valid
	Item 8	0,665	0,1975	Valid
	Item 9	0,771	0,1975	Valid
	Item 10	0,662	0,1975	Valid
	Item 11	0,679	0,1975	Valid
	Item 12	0,725	0,1975	Valid
	Item 13	0,491	0,1975	Valid
	Item 14	0,519	0,1975	Valid
	Item 15	0,539	0,1975	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 2020

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa untuk masing-masing item pernyataan nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} (0,1975), maka dapat disimpulkan bahwa data sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya atau data sudah valid.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Variabel (Y)	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
Kepuasan Pasien	Item 1	0,446	0,1975	Valid
	Item 2	0,690	0,1975	Valid
	Item 3	0,642	0,1975	Valid
	Item 4	0,528	0,1975	Valid
	Item 5	0,748	0,1975	Valid
	Item 6	0,570	0,1975	Valid
	Item 7	0,446	0,1975	Valid
	Item 8	0,690	0,1975	Valid
	Item 9	0,642	0,1975	Valid
	Item 10	0,528	0,1975	Valid
	Item 11	0,748	0,1975	Valid
	Item 12	0,570	0,1975	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 2020

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa untuk masing-masing item pernyataan nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} (0,1975), maka dapat disimpulkan bahwa data sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya atau data sudah valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Sunjoyo (2013:41), untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau *alpha* sebesar 0,6 atau lebih.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,891	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,843	Reliabel

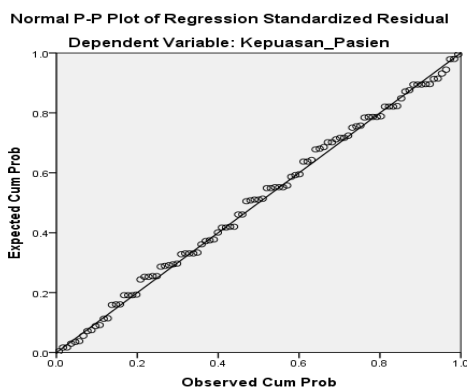
Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 2020

Dari tabel 5 dapat dijelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai sebesar 0,891 dan untuk variabel Kepuasan Pasien sebesar 0,843 karena nilainya lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel atau konsisten, artinya semua pernyataannya dapat dipercaya.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya (Sunjoyo, 2013:59). Berikut adalah hasil output SPSS untuk normalitas data.

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas



Dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

Tabel 6 Hasil Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16.422	3.679		4,464	.000
	Kualitas Pelayanan	.492	.060	.642	8.254	.000

Dalam persamaan regresi linear sederhana penelitian ini menggunakan bantuan SPSS dimana diperoleh nilai a = 16,422 dan nilai b = 0,492 maka persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16,422 + 0,492 X$$

Berdasarkan persamaan diatas maka dapat dilihat dari nilai konstanta (a) sebesar 16,422 berarti pada saat Kualitas Pelayanan tidak ada atau nol, maka Kepuasan Pasien masih tetap diperoleh sebesar 16,422 satuan. Sedangkan nilai dari Koefisien regresi (b) sebesar 0,492 yang berarti jika Kualitas Pelayanan (X) mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,492 satuan.

Uji t (Uji Parsial)

Misbahuddin dan Iqbal Hasan (2014:155) dalam bukunya mengemukakan bahwa regresi linear sederhana digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya.

Tabel 7 Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16.422	3.679		4,464	.000
	Kualitas pelayanan	.492	.060	.642	8.254	.000

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa pengujian hipotesis dengan uji t terdapat adanya t_{hitung} sebesar 8,254 berarti $t_{hitung} = 8,254 > t_{tabel} = 1,984$ dengan tingkat signifikansi 0,000 yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Riduwan (2014:76) untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi. Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi yang dikalikan dengan 100%. Hasil Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.413	.407	4.446

Berdasarkan tabel 38 diperoleh nilai R 0,642. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki hubungan yang erat terhadap Kepuasan Pasien. Sedangkan nilai R Square sebesar 0,413 artinya besarnya pengaruh atau kontribusi yang diberikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 41,3 % dan sisanya sebesar 58,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENUTUP

Simpulan

1. Dari tanggapan tertinggi pernyataan variabel Kualitas Pelayanan terdapat pernyataan bahwa Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien dengan nilai rata-rata 4,20 sudah dalam kategori setuju. Tanggapan tertinggi pernyataan variabel Kepuasan Pasien terdapat pernyataan bahwa Rumah Sakit

Syafira Pekanbaru memberikan biaya pelayanan yang tidak memberatkan saya serta pernyataan bahwa Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan nilai rata-rata 3,99 juga sudah dalam kategori setuju.

2. Dilihat dari hasil perhitungan uji regresi linear sederhana yaitu: $Y = 16,422 + 0,492 X$. Dari hasil data tersebut dapat dijelaskan nilai konstanta (a) sebesar 16,422 berarti pada saat Kualitas Pelayanan tidak ada atau nol, maka Kepuasan Pasien masih tetap diperoleh sebesar 16,422 satuan. Sedangkan nilai dari Koefisien regresi (b) sebesar 0,492 yang berarti jika Kualitas Pelayanan (X) mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,492 satuan.
3. Dilihat dari hasil perhitungan uji t didapat $t_{hitung} (8,254) > t_{tabel} (1,984)$ dengan tingkat signifikansi 0,000 yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.
4. Dilihat dari hasil perhitungan uji koefisien determinasi didapat nilai R sebesar 0,642. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki hubungan yang erat terhadap Kepuasan Pasien. Sedangkan nilai R Square sebesar 0,413 artinya besarnya pengaruh atau kontribusi yang diberikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 41,3 % dan sisanya sebesar 58,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

1. Dari tanggapan terendah pernyataan variabel Kualitas Pelayanan terdapat pernyataan bahwa Pasien merasa aman untuk berobat di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dan pernyataan bahwa waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi dengan nilai rata-rata 3,91. Dengan ini penulis memberikan saran dan masukan agar pihak manajemen Rumah Sakit Syafira Pekanbaru meningkatkan keamanan agar pasien merasa aman ketika berobat di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dan menambah waktu konsultasi untuk keluarga pasien agar keluarga lebih mengerti dan paham dengan kondisi pasien.
2. Dari tanggapan terendah pernyataan variabel Kepuasan Pasien terdapat pernyataan bahwa Saya merasa sangat senang bisa berobat di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dan pernyataan bahwa Sistem yang diterapkan Rumah Sakit Syafira Pekanbaru membuat saya lebih cepat dalam menerima pelayanan dengan nilai rata-rata 3,83. Disini penulis menyarankan hendaknya pihak manajemen Rumah Sakit Syafira Pekanbaru lebih meningkatkan pelayanan kepada pasien agar pasien merasa senang ketika berobat dan lebih memperhatikan lagi sistem yang diterapkan dalam pelayanan agar pasien lebih bisa lebih cepat dalam menerima Pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.
3. Kepada peneliti selanjutnya agar mampu melihat variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru sehingga diperoleh masukan yang lebih

akurat dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga memperkaya hasil penelitian yang di peroleh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Andespa, Roni. (2014). *Metodologi Riset Bisnis*. Pekanbaru : Al-Huda Press
- Az-ahroh, Tazkiyyatum Nafs. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*, Vol 12, (2).
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang. (2008). *Filsafat dan Metode Riset*. Medan : USU Press.
- Kuncoro, Mudrajad. (2015). *Indikator Ekonomi*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Manalu, Respina. (2017). Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau Pekanbaru “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Polda Riau Pekanbaru”.
- Marwanto, Aris. (2015). *Marketing Sukses*. Yogyakarta : Kobis.
- Misbahudin dan Iqbal Hasan. (2014). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Edisi ke-2. Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Pohan, Imbalo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC

- Riduwan. (2014). *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sabarguna, B.S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Sangung Seto
- Saladin, Djaslim. (2011). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. cetakan keempat. Bandung : Linda Karya
- Sunjoyo, dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2013). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management*, edisi II. Yogyakarta : ANDI
- Wahab, Zakaria dan Marlina Widiyanti. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Terapan, Vol 1*
- Wulandari, Santi. (2019). Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau Pekanbaru “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Sri Torgamba”
- _____ . (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Agung Ilmu
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- _____ . (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- _____ (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta