

# **PENGARUH PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSUD PALANG BIRU KUTOARJO**

## **(Studi Kasus pada Pasien Poli Anak)**

Oleh:  
**EFFA ANJULA**  
**18.12.00077**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berkunjung ke RSUD Palang Biru Kutoarjo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan poli anak RSUD Kutoarjo yang berjumlah 305 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan harapan peneliti mendapatkan sampel yang representatif berdasarkan kriteria yang ditentukan. Jadi jumlah sampel penelitian adalah 77 orang. Metode Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan, regresi linier sederhana, uji t dan uji determinasi

Hasil penelitian. persamaan garis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan  $Y = 29.271 + 0.601X_1$  Harga koefisien konstanta diperoleh hasil sebesar 29.271. Hal ini berarti bahwa apabila nilai dari variabel Pelayanan Kesehatan adalah 0 (nol), maka tingkat atau besarnya variabel Kepuasan Pasien adalah sebesar 29.271. Variabel Pelayanan Kesehatan memiliki koefisien sebesar 0.601. Nilai 0.601 berarti bahwa apabila nilai variabel Pelayanan Kesehatan naik sebesar 1 satuan dan variabel lain dianggap tetap atau konstan maka tingkat Kepuasan Pasien adalah sebesar 0.601. Analisis determinasi menghasilkan *R Square* sebesar 0.326, angka tersebut disebut nilai koefisien determinasi. Besar nilai determinasi adalah sebesar 0.326 atau 32,6%. Angka tersebut berarti bahwa sebesar 32,6% Kepuasan Pasien dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Pelayanan Kesehatan. Sedangkan sisanya sebesar 67,4% (100% - 32,6%) kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti kenyamanan, fasilitas, dan lain sebagainya. Uji hipotesis (uji t) diketahui variabel Pelayanan Kesehatan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ). Hal ini berarti hipotesis nol yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien ditolak dan hipotesis kerja ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien diterima.

Kata kunci: pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi setiap manusia. Semua orang pasti membutuhkan kesehatan yang baik dalam kehidupannya, sehingga dapat melakukan segala aktivitas sehari-hari dengan lancar. Namun adakalanya kesehatan manusia dapat menurun karena disebabkan oleh banyak faktor dan akan menyebabkan seseorang menjadi sakit. Saat sedang sakit akan dibutuhkan biaya untuk melakukan pengobatan agar kesehatan seseorang dapat kembali pulih sehingga dapat beraktivitas dengan baik seperti sebelumnya. Namun seringkali biaya pengobatan ini menjadi masalah bagi seseorang ketika penyakit yang dideritanya membutuhkan biaya yang besar sehingga dapat mengganggu kestabilan ekonominya. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula

tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit 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)

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI No.44 Tahun 2009). Untuk mencapai pelayanan kesehatan paripurna, tidak sedikit rumah sakit bersaing layaknya industri yang berlomba untuk menjadi yang terbaik. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu peningkatan kualitas pelayanan dan mutu SDM (Sumber Daya Manusia) dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan demi mendapat tempat di hati masyarakat.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart kode etik profesi (Aswar dalam Purwoastuti dan Walyani,2015). Tingkat kepuasan dari mutu pelayanan tergantung dari harapan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam mengukur kinerja pelayanan publik yaitu dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah ditetapkan melalui peraturan MENPAN RI nomor Kep/25/M PAN/2/2004 tentang Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat Indeks ini sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing (Rotty, 2016). Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kemenkes, 2016).

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan kesehatan pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Palang Biru Kutoarjo?

### **Hipotetsis**

Ho: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan kesehatan pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien.

Ha: Ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan kesehatan pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kepuasan Pasien**

### **Pengertian Pasien**

Menurut Tjiptono dan Diana (2001:100) secara tradisional pasien diartikan sebagai pelanggan, yaitu orang yang membeli, menggunakan ataupun memanfaatkan suatu produk atau jasa. Istilah dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Pohan (2007:118) mendefinisikan pelanggan layanan kesehatan merupakan orang yang melakukan kontak dengan layanan kesehatan. Terdapat dua macam pelanggan dalam layanan kesehatan, yakni pelanggan eksternal dan internal. Kesimpulan dari berbagai penjelasan mengenai pelanggan diatas, bahwa pelanggan (dalam hal ini adalah pasien) adalah pembeli atau pemakai produk atau jasa perusahaan sehubungan dengan kualitas dari kinerja perusahaan tersebut atau hasil kinerja produk atau jasa yang telah digunakan

### **Kepuasan Pasien**

Endang (dalam Mamik, 2010:110), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Pohan (2007:145) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan pada beberapa definisi maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008:6), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa,
2. Mutu pelayanan,
3. Faktor emosional,
4. Harga,
5. Biaya,

### **Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi, mengukur dan memantau kepuasan pelanggan perusahaan. Kotler (2004) dalam Tjiptono & Chandra (2005) mengemukakan beberapa metode yang bisa digunakan yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Ghost Shopping (Belanja samaran)

3. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Hilang)
4. Survei Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan

### **Indikator Kepuasan Pasien**

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2012) menyebutkan atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan konsumen 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 mengkonsumsi sebuah produk jasa.

### **Kualitas Pelayanan**

#### **Pengertian Kualitas**

Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2000: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Lukman (1999: 9) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti: (1) performansi (performance); (2) keandalan (reliability); (3) mudah dalam penggunaan (ease of use); (4) estetika (esthetics), dan sebagainya. Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Berdasarkan beberapa pengertian kualitas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (mindset), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan

### **Pengertian Pelayanan**

Jasa atau pelayanan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono dan Chandra, 2011). Menurut Gronroos 2002 jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2011). Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, cepat hilang. lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

### **Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Menurut Levey dan Loomba (dalam Azwar, 1996 : 35) adalah : "Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau pun masyarakat" Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen yang jeli tentu akan memilih produk dan jasa yang merupakan kualitas baik. Kualitas merupakan strategi bisnis dasar

yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapan-harapan tertentu secara eksplisit maupun implisit.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (1996:38-39) harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

1. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
2. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
3. Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
4. Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
5. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai jasa layanan kesehatan (pasien, dan keluarga), dan kualitas menurut penyelenggara pelayanan kesehatan (dokter, perawat dan petugas lainnya).

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Brady dan Cronin (dalam Utami, 2006: 252) menyatakan adanya tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Kualitas interaksi (*interaction quality*): kontak yang terjadi pada proses penyampaian jasa dalam pertemuan antara penyedia jasa dengan konsumen, dan hal tersebut merupakan kunci penentu dari evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap kualitas layanan.
2. Kualitas hasil (*outcome quality*): didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap hasil dari aktivitas layanan jasa yang diterimanya, termasuk ketepatan waktu dalam pelayanan jasa.

Kualitas lingkungan (*environment quality*) terkait dengan seberapa jauh dan seberapa besar fitur berwujud (*tangible feature*) dari proses penyampaian layanan yang kemudian memainkan peran dalam mengembangkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator Kualitas Pelayanan Terdapat lima indikator kualitas pelayanan menurut (Harfika & Abdullah, 2017:48), yaitu :

1. Bukti fisik yang nyata (*tangible*), yaitu kemampuan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar.
2. Keandalan, kemampuan yang disediakan oleh perusahaan pelayanan seperti yang dijanjikan, akurat dan dapat dipercaya.
3. Daya tanggap (*responsivity*), ini adalah kebijakan bantuan dan ketentuan pelayanan dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas dan benar bagi pengguna.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna dan perusahaan.
5. Empati (*empathy*), ialah memberikan pengguna ketulusan dan perhatian pribadi atau pribadi dengan berusaha memahami kebutuhan pengguna

## **METODE PENELITIAN**

Jenis data yang ada meliputi data kuantitatif berupa rekapitulasi hasil kuesioner yang dibagikan kepada pasien poli anak rawat jalan RSUD Palang Biru Kutoarjo. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang berupa informasi yang digunakan untuk bahan penelitian yang diperoleh dari pasien poli anak rawat jalan RSUD Palang Biru Kutoarjo secara langsung. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien poli anak rawat jalan RSUD Palang Biru Kutoarjo periode juli sampai agustus dengan jumlah 352 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang diduga dapat mewakili populasi menggunakan *purposive sampling*, jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 77 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi regresi sederhana, uji determinasi, uji T dan uji F

## **ANALISIS DATA**

### **Gambaran Umum Variabel Penelitian**

#### **1. Kualitas Pelayanan**

##### **a. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Secara umum daya tarik kondisi fasilitas loket, ruang tunggu loket pendaftaran cukup baik dan selalu bersih. Petugas loket selalu ramah ditandai dengan petugas loket yang selalu tersenyum ketika memberikan pelayanan, rapi dan berpenampilan menarik saat melayani konsumen (pasien), serta petugas loket selalu menggunakan seragam biru dan *name tag*.

##### **b. Keandalan (*Reliabilitas*)**

Petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan identitas pasien secara cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan sesuai prosedur sehingga memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran

c. Daya Tanggap (*Responsive*)

Petugas loket pendaftaran memiliki sikap empatik kepada pasien dan selalu menanggapi keluhan dengan cepat . Petugas loket selalu memberhentikan aktivitas pribadinya saat ada pasien yang akan bertanya.

d. Jaminan (*Assurance*)

Petugas loket pendaftaran memberikan kemudahan dalam pelayanan pendaftaran secara profesional dan sehingga antrian/waktu tunggu pendaftaran tidak terlalu lama.

e. Empaty (*Emphaty*)

Petugas pendaftaran loket selalu sopan, tulus dan ikhlas dalam melayani pasien serta tidak memberikan perhatian yang khusus kepada pasien.

2. Kepuasan Pasien

a. Harapan

Pasien mendapatkan pelayanan kesehatan oleh petugas (Dokter dan perawat), kamar dan fasilitas yang memadai sesuai dengan apa yang mereka harapkan sehingga pasien merasa puas dengan yang mereka dapatkan.

b. Minat berkunjung kembali

Jika suatu hari pasien sakit, pasien akan memerikasakan diri ke RSUD Palang Biru Kutoarjo karena pelayanan kesehatan yang diberikan sangat memuaskan dan fasilitas yang tersedia sangat memadai.

c. Merekomendasikan pada orang lain

Pelayanan dan Fasilitas yang diberikan oleh RSUD Palang Biru Kutoarjo sangat memuaskan dan sangat memadai sehingga pasien selalu menyarankan teman/kerabat yang sakit agar berobat di RSUD Palang Biru Kutoarjo.

**Regresi Linier Sederhana**

**TABEL 1  
REGRESI SEDERHANA**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	29.271	3.854		7.595	.000
	PELAYANANKESIHATAN	.601	.081	.852	1.074	.041

a. Dependent Variable: KEPUASANPASIEN

Berdasarkan hasil output spss versi 23 yang ditunjukkan oleh tabel yang ditunjukkan pada table 1, persamaan garis regresi linier sederhana dapat dinyatakan sebagai berikut : $Y=29.271+0.601X1$  Harga koefisien konstanta diperoleh hasil sebesar 29.271. Hal ini berarti bahwa apabila nilai dari variabel Pelayanan Kesehatan adalah 0 (nol), maka tingkat atau besarnya variabel Kepuasan Pasien adalah sebesar 29.271. Variabel Pelayanan Kesehatan memiliki koefisien sebesar 0.601. Nilai 0.601 berarti bahwa apabila nilai variabel Pelayanan Kesehatan naik sebesar 1 satuan dan variabel lain dianggap tetap atau konstan maka tingkat Kepuasan Pasien adalah sebesar 0.601. Hal ini, diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan kesehatan semakin baik maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat.

### Koefisien Determinasi

**TABEL 2**  
**KOEFISIEN DETERMINASI**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.852 <sup>a</sup>	.730	.326	.38071

a. Predictors: (Constant), PELAYANANKESIHATAN

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa angka nilai pada *R Square* adalah sebesar 0730, angka tersebut disebut nilai koefisien determinasi. Besar nilai determinasi adalah sebesar 0.730 atau 73%. Angka tersebut berarti bahwa sebesar 73% Kepuasan Pasien dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Pelayanan Kesehatan. Sedangkan sisanya sebesar 27% kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti tenaga medis yang melayani, mutu pelayanan dan lain sebagainya.

### Uji T

**TABEL 3**  
**UJI T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.271	3.854		7.595	.000
	PELAYANANKESIHATAN	.601	.081	.852	1.774	.041

a. Dependent Variable: KEPUASANPASIHEN

Berdasarkan dengan *level of significance*,  $\alpha = 0,05$  dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dengan  $t_{tabel} = n-k-1$ , diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.667, sedangkan hasil perhitungan berdasarkan tabel 3 yang dilakukan menghasilkan  $t_{hitung}$  variabel Pelayanan Kesehatan (X1) sebesar 1.774 Jadi nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $1.774 > 1,667$ ) atau nilai sig sebesar 0.041 ( $P < 0,05$ ), sehingga variabel Pelayanan Kesehatan (X1) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal ini berarti hipotesis nol yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien ditolak dan hipotesis kerja ( $H_a$ ) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien diterima.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa variabel Pelayanan Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Pada saat ini aspek 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 rumah sakit Palang Biru Kutoarjo 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. Semakin baik kualitas mutu yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit tentu berdampak pada kepuasan pasien yang ada sehingga dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sisdiyantoro dan Minarni 2021.

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil output spss versi 23 yang ditunjukkan oleh tabel yang ditunjukkan pada table 1 persamaan garis regresi linier berganda dapat dinyatakan  $Y = 29.271 + 0.601X_1$  Harga koefisien konstanta diperoleh hasil sebesar 29.271. Hal ini berarti bahwa apabila nilai dari variabel Pelayanan Kesehatan adalah 0 (nol), maka tingkat atau besarnya variabel Kepuasan Pasien adalah sebesar 29.271. Variabel Pelayanan Kesehatan memiliki koefisien sebesar 0.601. Nilai 0.601 berarti bahwa apabila nilai variabel Pelayanan Kesehatan naik sebesar 1 satuan dan variabel lain dianggap tetap atau konstan maka tingkat Kepuasan Pasien adalah sebesar 0.601.
2. Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa angka nilai pada *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.326, angka tersebut disebut nilai koefisien determinasi. Besar nilai determinasi adalah sebesar 0.326 atau 32,6%. Angka tersebut berarti bahwa sebesar 32,6% Kepuasan Pasien dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Pelayanan Kesehatan. Sedangkan sisanya sebesar 67,4% (100%-32,6%) kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti kenyamanan, fasilitas, dan lain sebagainya.
3. Berdasarkan dengan *level of significance*,  $\alpha = 0,05$  dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dengan  $t_{tabel} = n-k-1$ , diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.667, sedangkan hasil perhitungan

berdasarkan tabel 3 yang dilakukan menghasilkan  $t_{hitung}$  variabel Pelayanan Kesehatan (X1) sebesar 1.774 Jadi nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $1.774 > 1,667$ ) atau nilai sig sebesar 0.041 ( $P < 0,05$ ), sehingga variabel Pelayanan Kesehatan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal ini berarti hipotesis nol yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien ditolak dan hipotesis kerja (H1) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien diterima.

### **Saran**

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dengan demikian saran yang diberikan terkhusus untuk poli anak dan ruang tunggu di desain atau di cat menggunakan tema anak-anak (doraemon, spiderman, princess) semenarik mungkin untuk anak-anak. dan diberi permainan misalnya perosotan, puzzle, dll agar anak-anak tidak bosan saat menunggu antrian. Serta pemeliharaan aspek-aspek kualitas pelayanan seperti faktor petugas, fasilitas, profesionalisme petugas kesehatan harus senantiasa dijaga untuk mempertahankan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Palang Biru Kutoarjo

## DAFTAR RUJUKAN

- Aviliani dan Wilfidrus, 1997. “*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*”. Usahawan No.05 Tahun XXVI, Mei.
- Azwar, Azrul H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin. (2005). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Budiastuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Gultom, Jenny Rumondang, 2008. *Analisis kepuasan Pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poli rumah sakit azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Parasuraman, et. Al. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci Ilmu
- Pohan, Imbalo S. 2004. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Sugiyono, 2001. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sumarwanto, E. 1994. “*Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan*”. Cermin Dunia Kedokteran. No. 19. Jakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menangkap Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.