

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta

Penulis:

Khoiri Najib^{1*}
Himawan Agung Nugroho²
Moh Sholihin³
Riza Fathonah⁴

Afiliasi:

Akademi Manajemen Administrasi
Yogyakarta^{1,2,3,4,5}

email:

khoirinajib@amayogyakarta.ac.id¹
himawan@amayogyakarta.ac.id²
sholihin@amayogyakarta.ac.id³
r_fathonah22@gmail.com⁴
) Penulis Korespondensi

Abstrak: Kualitas pelayanan merupakan indikator terpenting untuk mengetahui kepuasan pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. RSUD Saptosari merupakan salah satu institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan di Kabupaten Gunungkidul DIY. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul DIY. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, studi pustaka, dan dokumentasi. Jumlah Sampel adalah 77 responden. Hasil uji t bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ $6,085 > 1,992$ dan nilai signifikansi yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh hasil bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,331, yang artinya kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 33,1% dan sisanya 66,9 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : *Kepuasan, Kesehatan, Kualitas, Pasien, Pelayanan*

Pendahuluan

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian pasal 1 ayat 1).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh rumah sakit yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan berupa tindakan atau perawatan dan pengobatan kepada pasien, serta melakukan pencatatan atau perekaman kondisi pasien dan bertanggung jawab atas segala kegiatannya di rawat jalan.

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Setiap orang mempunyai penilaian tersendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan meskipun, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sama.

Rumah Sakit Umum Daerah Saptosari merupakan salah satu institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan di Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe D yang berlokasi di Karang RT 06 RW 06, Jetis, Saptosari, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi DIY.

Keberadaan Rumah Sakit Umum Daerah Saptosari diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat khususnya di zona selatan wilayah Gunungkidul.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di instalasi rawat jalan ditemukan beberapa masalah yang terjadi yaitu keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas komputer dalam menunjang pelayanan rawat jalannya masih dikatakan kurang baik atau tidak sesuai yang diharapkan. Karena, dilihat dari jumlah petugas kesehatan di bagian pendaftaran dan fasilitas komputer di tempat pendaftaran rawat jalan masih kurang sehingga memperlambat antrian pendaftaran pasien. Kemudian dari segi petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban saat pendaftaran berlangsung masih kurang aktif sehingga membuat antrian di pendaftaran menjadi kurang tertib, dari segi ketepatan waktu kedatangan dokter di poli klinik rawat jalan dapat dikatakan masih kurang tepat waktu, sehingga menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lama. Hal ini juga berakibat menimbulkan antrian pasien yang cukup lama. Oleh dari itu, perlu adanya kegiatan evaluasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan, sehingga dapat dilihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan rumah sakit kepada pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta.

Studi Literatur

Kualitas Pelayanan

Menurut Indrasari (2019), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Tjiptono (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan: “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sunyoto (2012) menyatakan kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai atau guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Wahyudiyono (2021), Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Sedangkan Tjiptono (Indrasari, 2019), mendefinisikan kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara untuk mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler (Indrasari, 2019), lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi antara lain :

1) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

3) Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

4) Empati (*Empathy*)

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Wowor dkk (2016) Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Macam-macam Pelayanan Kesehatan

Menurut Hodgetts dan Casio (Nurul, 2017), menyatakan bahwa ada dua macam jenis pelayanan kesehatan yaitu :

1) Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*) atau bersama-sama dalam suatu organisasi (*insitution*), tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

2) Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*publik health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit serta sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

Fungsi Pelayanan Kesehatan

- 1) Melaksanakan pemeriksaan dan pengobatan kepada masyarakat agar terhindar dari penyakit.
- 2) Memberi penyuluhan pada pasien atau masyarakat tentang pentingnya kesehatan.
- 3) Menjadikan masyarakat senantiasa sehat dan sejahtera.
- 4) Memberikan pelayanan Kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat.

Karakteristik Pelayanan Kesehatan

Menurut Evans (Setiani, 2017), ada tiga karakteristik utama dari pelayanan kesehatan yaitu :

- 1) *Uncertainty* atau ketidakpastian menunjukkan bahwa kebutuhan akan pelayanan kesehatan tidak bisa pasti, baik waktu, tempat maupun besarnya biaya yang dibutuhkan.
- 2) *Asymetry of information* atau perbedaan informasi antara provider dan pasien menunjukkan bahwa konsumen pelayanan kesehatan berada pada posisi yang lemah sedangkan provider (dokter dan petugas kesehatan lainnya) mengetahui jauh lebih banyak tentang manfaat dan kualitas pelayanan yang dijualnya.
- 3) *Externality* menunjukkan bahwa konsumsi pelayanan kesehatan tidak saja mengenai pasien melainkan juga publik.

Pelayanan Prima

Menurut Rangkuti (2017) pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Kepuasan Konsumen

Menurut Indrasari (2019), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Menurut Salanova et. al. (Wahyudiyono, 2021), Kualitas layanan secara langsung terkait dengan kepuasan dan retensi pelanggan dan, pada akhirnya, dengan profitabilitas yang lebih tinggi bagi perusahaan. Kepuasan konsumen itu sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang dan jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Menurut Rahmawati (2016), pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan akan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi metode ini cenderung pasif, sehingga sulit mendapatkan gambaran lengkap kepuasan dan tidak kepuasan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja langsung tidak menjadi pelanggan lagi dan beralih ke perusahaan lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja perusahaan. Selain itu juga dapat ditanyakan kinerja dari perusahaan saingannya.

3) Metode ini *Ghost Shopping*

Dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan sebagai pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *Ghost shopper* itu menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing sesuai pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4) Analisis Pelanggan yang Beralih (*Lost customer analysis*)

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain, untuk memperoleh informasi dalam pengambilan kebijakan selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Daga (2017), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1) Kualitas Produk

Ada 6 elemen dari kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, rehabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. Konsumen puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa dan ternyata kualitas produknya baik.

2) Harga

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan membeli. Konsumen akan rela membayar sejumlah uang untuk produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik dan konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibelinya sesuai dengan sejumlah uang yang dikeluarkannya.

3) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan SerQual yang memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari karyawan itu sendiri karena, faktor manusia memegang kontribusi 70% oleh karena itu, tidak mengherankan kualitas pelayanan sulit ditiru.

4) Faktor Emosional

Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

5) Faktor Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme (Sugiyono, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Saptosari, Gunungkidul D.I. Yogyakarta.

Dalam penulisan laporan ini populasinya adalah berdasarkan arsip rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Saptosari pasien rawat jalan bulan Desember tahun 2021 adalah 342 orang. Sampel yang diambil dari populasi. Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran opulasi

e : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{342}{1+342(10\%)^2}$$

$$n = \frac{342}{4,42}$$

$$n = 77,375$$

Dari hasil perhitungan sampel tersebut dibulatkan menjadi 77 responden.

Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2018), *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan jenis *non probability sampling* yang dipakai adalah *sampling insidental*, yaitu sebuah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan sumber data.

Hasil

a. Uji Validitas

Kuesioner sebelum digunakan untuk mengumpulkan data dilakukan Uji validitas terlebih dahulu terhadap item-item pernyataan pada kuesioner terhadap 30 responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan uji korelasi *pearson product moment* untuk mengetahui nilai r-hitung setiap item pernyataan. Suatu item pernyataan dikatakan valid jika r-hitung lebih besar dari r-tabel dan jika r-hitung lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak valid. Nilai r-hitung tiap item pernyataan pada output SPSS dilihat pada baris *pearson correlation*. Nilai r-tabel adalah 0,361 ($\alpha = 0,05$).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X

No	Item Pernyataan	r hitung	r table	keterangan
1	Pertanyaan 1 (P1)	0,736	0,361	Valid
2	Pertanyaan 2 (P2)	0,773	0,361	Valid
3	Pertanyaan 3 (P3)	0,612	0,361	Valid
4	Pertanyaan 4 (P4)	0,726	0,361	Valid
5	Pertanyaan 5 (P5)	0,694	0,361	Valid
6	Pertanyaan 6 (P6)	0,648	0,361	Valid
7	Pertanyaan 7 (P7)	0,638	0,361	Valid
8	Pertanyaan 8 (P8)	0,723	0,361	Valid
9	Pertanyaan 9 (P9)	0,681	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y

No	Item Pernyataan	r hitung	r table	keterangan
1	Pertanyaan 1 (P1)	0,645	0,361	Valid
2	Pertanyaan 2 (P2)	0,717	0,361	Valid
3	Pertanyaan 3 (P3)	0,922	0,361	Valid
4	Pertanyaan 4 (P4)	0,840	0,361	Valid
5	Pertanyaan 5 (P5)	0,713	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan hasil pengamatan pada r tabel dari nilai sampel ($N = 30$ responden), maka dapat ditetapkan nilai r tabel sebesar 0,361. Sehingga merujuk pada hasil dari uji validitas dihasilkan bahwa semua instrumen mulai dari variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari Pertanyaan 1 (P1), Pertanyaan 2 (P2), Pertanyaan 3 (P3), Pertanyaan 4 (P4), Pertanyaan 5 (P5), Pertanyaan 6 (P6), Pertanyaan 7 (P7), Pertanyaan 8 (P8), Pertanyaan 9 (P9) semua menghasilkan nilai r hitung $>$ r tabel. Kemudian variabel Y yang terdiri dari Pertanyaan 1 (P1), Pertanyaan 2 (P2), Pertanyaan 3 (P3), Pertanyaan 4 (P4), Pertanyaan 5 (P5) semua menghasilkan nilai r hitung $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa dari uji validitas semua butir pertanyaan yang terkandung dalam variabel X dan variabel Y bersifat valid.

b. Uji Reliabilitas

Sedangkan hasil uji reliabilitas instrument penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X & Y

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items
X	0,859	9
Y	0,830	5

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan uji reliabilitas pada variabel X dan Y semua nilai dari variabel X dan Y menghasilkan nilai *Alpha Cronbach's* atau *alpha* standar > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan yang terkandung dalam variabel X dan Y bersifat **reliabel**.

c. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50696532
Most Extreme Differences	Absolute	.135
	Positive	.135
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		1.189
Asymp. Sig. (2-tailed)		.118

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan uji normalitas data menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*, didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,118 yaitu hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah **terdistribusi normal**.

d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.855	2.176		3.610	.001
	Kualitas	.344	.057	.575	6.085	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Persamaan regresi linier sederhana, yaitu. $Y = a + bX$

Y = kepuasan pasien

X = kualitas pelayanan

Dari output dihasilkan persamaan regesi : $Y = 7,855 + 0,344X$

Dari persamaan regresi linier sederhana di atas dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Nilai konstanta sebesar 7,855
- 2) Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,344 menyatakan bahwa setiap perubahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka partisipasi bertambah sebesar 0,344. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

e. Uji Hipotesis

1). Uji T.

Hasil perhitungan Uji T bisa dilihat pada tabel tersebut dibawah ini:

Tabel 6 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.855	2.176		3.610	.001
	Kualitas	.344	.057	.575	6.085	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : data primer diolah, 2022

Berdasarkan uji t (uji parsial) dihasilkan t hitung sebesar 6,085. Pada t tabel dengan jumlah responden 77 orang maka $(df) = N - 2 = 77 - 2 = 75$, sehingga menghasilkan nilai t tabel sebesar 1,992, maka dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel ($6,085 > 1,992$). Berdasarkan kriteria pengujian, sebagai berikut :

- 1) H_0 diterima dan H_a ditolak jika t hitung < t tabel atau jika nilai signifikansi > 0,05 artinya secara statistik adalah tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. H_0 ditolak dan H_a diterima jika t hitung > t tabel atau jika nilai signifikansi < 0,05 artinya secara statistik adalah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
- 2) Berdasarkan hasil uji t di atas dihasilkan t hitung $6,085 > 1,992$ dan nilai signifikansi yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- 3) Berdasarkan hasil di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Saptosari Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta.

2). Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil perhitungan Uji determinasi bisa dilihat pada tabel tersebut dibawah ini:

Tabel 7 Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.331	.322	1.517

a. Predictors: (Constant), Kualitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Data interpretasi dari hasil koefisien determinasi adalah sebagaimana tabel berikut:

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0%-19,99%	Sangat Lemah
20%-39,99%	Lemah
40%-59,99%	Sedang
60%-79,99%	Kuat
80%-100%	Sangat Kuat

Sumber : Data Sekunder Diolah, 2022

Berdasarkan uji koefisien determinasi dihasilkan nilai R square 0,331 yang artinya bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki kontribusi terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 33,1% dan sisanya sebesar 66,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil nilai R square sebesar 33,1% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah lemah. Hal tersebut memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Pembahasan

- a. Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul DIY.
Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Variabel Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan. Kualitas Pelayanan termasuk salah satu faktor yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan karena dengan adanya kualitas pelayanan yang prima dari pihak rumah sakit maka pelanggan (pasien) akan selalu merasa senang dan puas. Dalam tahap berikutnya peningkatan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien akan berdampak baik terhadap kepercayaan masyarakat dan menguntungkan perusahaan itu sendiri
- b. Analisis Kontribusi variable Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
Berdasarkan hasil nilai R square didapatkan nilai sebesar 33,1%, ini berarti bahwa tingkat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah masih lemah. Hal tersebut memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Peneliti berikutnya bisa menggali variabel independent lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Hasil Uji T dihasilkan t hitung $6,085 > 1,992$ dan nilai signifikansi yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Saptosari Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Hasil uji koefisien determinasi, nilai koefisien determinasi sebesar R square 0,331 artinya kualitas pelayanan (X) memiliki kontribusi terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 33,1% dan sisanya 66,9% dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Berdasarkan hasil nilai R square sebesar 33,1% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah lemah. Hal tersebut memiliki arti

bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Ucapan Terima Kasih

Dalam pelaksanaan penelitian ini tidak lupa peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian di Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Saptosari
2. Dr. Eko Darmawan, M.Sc., Sp.PD selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Saptosari, Wonosari Gunungkidul DIY yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Karyawan yang telah memberikan kontribusi dan partisipasinya khususnya yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Referensi

- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Makasar: Global Research and Consulting Institute.
- Hetmi Wowor, D. M., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 103-112.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Nurul, A. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun*. Madiun: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Exellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Setiani, T. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam. *Jurnal Ilmu Pemerintah, Volume 5 No 2*, 673-686.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. (2012). *Manajemen Pemasaran .Edisi Ke 2*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (2012). *Brand Manajemen & Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudiyono. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan “Buka Lapak” Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Kampus Ama Yogyakarta). *Jurnal Solusi, Volume 16 No 1*, 39-51.