

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Muhammad Isnaini Fathoni¹⁾, Susatyo Herlambang²⁾

^{1), 2)} Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

Email : Fathoni.jogja2022@gmail.com ; susatyoherlambang@amayogyakarta.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on inpatient satisfaction at Panembahan Senopati Hospital, Bantul. The population is people, while the sample used is 83 inpatients who perform inpatient services. The sampling technique in this study was accidental sampling, data collection was carried out by taking a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this study was simple regression analysis with the SPSS 22 application. The results of the study (t test) showed that service quality had a significant effect on patient satisfaction with a significant value of $0.000 < 0.05$. The test results for the coefficient of determination obtained R Square of 0.302. this shows that the dependent variable of customer satisfaction is 30.2% influenced by the independent variable service quality, while 69.8% is influenced by other variables that have not been examined in this study.

Keywords: service quality, patient satisfaction, senopati hospital

PENDAHULUAN

Pada saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, dengan adanya peningkatan taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. adanya hal ini akan menuntut penyedia jasa pelayanan seperti rumah sakit untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pada pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk dapat meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa layanan kesehatan. (Sudjiono, 2018)

Rumah sakit adalah suatu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, namun saat ini banyak mengalami perubahan. pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, dengan adanya rumah sakit swasta menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan berdasarkan pada manajemen badan usaha. (Indra jaya, 2015)

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. paradigma baru pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit dapat memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis, dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat maka rumah sakit diuntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sudah menjadi tujuan harian bagi para tenaga kesehatan profesional dan system penyedia lapangan secara menyeluruh kepuasan pasien yang merupakan dimensi penting dari kualitas dan hasil perawatan pasien, menjadi cara ukur kinerja yang bernilai, relatif murah dan konvensional untuk mengkaji konsistensi kualitas perawatan pasien, Masih tingginya tingkat keengganan pasien untuk menyampaikan keluhan bisa di

sebabkan adanya kecendrungan enggan bertatap muka secara langsung dengan pihak rumah sakit, kurangnya pemahaman dan pengetahuan pasien tentang keluhan yang akan di sampaikan, langkah bijaksana untuk mengatasi keluhan ini adalah tidak panik, tidak terburu buru menanggapi, tidak menyepelkan, memposisikan diri sebagai pendengar yang baik, serta segera untuk mengambil tindakan yang benar dengan melakukan koordinasi terhadap pihak pihak yang bersangkutan.

RSUD Panembahan Senopati Bantul DIY merupakan rumah sakit yang mempunyai fasilitas kesehatan bertipe B, dan merupakan rumah sakit rujukan di daerah Bantul yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah bidang pelayanan kesehatan salah satu misi dari RSUD Panembahan Senopati adalah memberikan pelayanan prima pada pelanggan, Pelayanan prima yang berkualitas dalam memenuhi keinginan pelanggan dapat dinilai dengan beberapa cara, di antaranya melalui system keluhan dan saran, survei kepuasan pasien, serta pengamatan pada kepuasan pasien. Pemantauan terhadap tingkat kepuasan pasien tentunya menjadi target rumah sakit untuk selalu berkembang dan dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya. Target sasaran dalam evaluasi kepuasan pasien adalah pelayanan publik, standar pelayanan, dan pemberian informasi dan edukasi, masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas dari pelayanan medis serta akan memilih lokasi yang mudah dijangkau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan rawat inap di RS Panembahan Senopati Bantul.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merupakan factor terpenting dalam suatu Perusahaan atau organisasi dalam melaksanakan kegiatannya.

Kepuasan Pasien

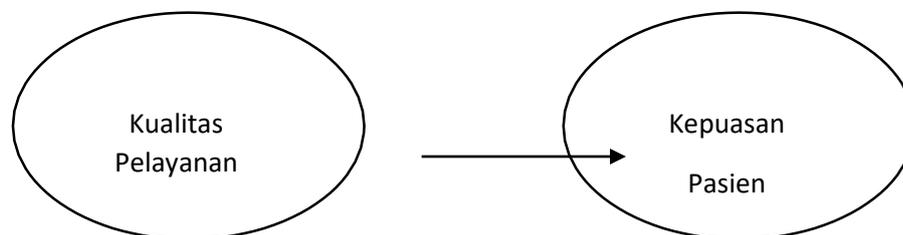
Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus, menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Berikut ini beberapa metode cara pengukuran kepuasan konsumen, a. Sistem Keluhan dan Saran Metode ini menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain-lain. Informasi ini memberikan ide-ide/gagasan untuk memperbaiki kualitas produk yang dapat memuaskan pelanggan. b. Ghost Shopping c. Memperkerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pembeli potensial yang melaporkan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dengan produk pesaing. d. Lost Customer Analysis Perusahaan meneliti pelanggan yang telah berhenti membeli agar mengetahui kelemahan kualitas produk. e. Survei Kepuasan Pelanggan Metode ini bertujuan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan. Dari penggunaan metode pengukuran kepuasan pelanggan diatas, bahwasannya pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan secara terus menerus sebab keadaan pelanggan selalu berubah-ubah. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat terus mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pelanggan dalam kondisi yang selalu berubah.

Penelitian Terdahulu

Indra (2015). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap unit gedung A-RSCM jakarta. *Jurnal Ilmiah manajemen fakultas ekonomi*, 1-2. Hasilnya Pada tingkat kinerja, di peroleh statistic Chi-Kuadrat sebesar 383,938 yang signifikan pada taraf keyakinan 95%. Sedangkan pada tingkat harapan, diperoleh statistic Chi-Kuadrat sebesar 312,468 yang signifikan pada taraf keyakinan 95%. Yusuf (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh)*. Skripsi thesis, UIN Ar-Raniry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Dimana hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan metode uji regresi diketahui bahwa nilai thitung > ttabel, dimana nilai thitung adalah 19,870 sedangkan nilai ttabel adalah 1,984, dan berdasarkan nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,80. Penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien pada RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, hal ini dibuktikan dengan sejumlah penilaian yang diberikan pasien (responden) yang berobat ke RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh adapun tingkat persentase pengaruhnya adalah sebesar 80,1%.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam suatu penelitian perlu dikemukakan, apabila dalam penelitian tersebut menggunakan dua variabel atau lebih. Dapat ditinjau dari jenis hubungan sebab akibat yang mempengaruhi variabel lainnya, kerangka pemikiran akan memberikan manfaat berupa persepsi yang sama antara peneliti dan pembaca terhadap jalur pemikiran peneliti dan pembaca terhadap jalur pemikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis risetnya secara logis. (Juni Irayana, 2020)



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Ho: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul.

Ha: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dan jenis penelitian nya adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang berusaha memberikan pembuktian kebenaran fakta di lapangan dan dinilai secara ilmiah berdasarkan kerangka teoritis yang berkenaan dengan permasalahan yang diangkat dengan menggunakan angka dan hitungan teoritis, dan untuk mengetahui pengaruh antara variabel atau lebih pada pengaruh kualitas

pelayanan(X) terhadap kepuasan pasien (Y) pada rumah sakit panembahan senopati. (Ariyanto, 2013)

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul, jumlah pasien yang melakukan rawat inap selama 2 bulan terakhir adalah 480 orang di lihat dari data registrasi pasien pada bulan januari dan february. Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil secara representatif atau mewakili populasi yang bersangkutan atau bagian kecil yang diamati, sampel dalam penelitian ini adalah 83 Orang.

Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2012 : 62) metode penentuan banyaknya sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot (d^2) + 1}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

d : taraf nyata atau batas kesalahan

$$n = \frac{480}{480 \cdot (0,1^2) + 1}$$

$$= 83$$

Metode Pengumpulan Data Penelitian

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah yaitu dengan pembagian kuisioner, survei dan studi Pustaka

Metode Analisis Data

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan tujuan melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data yang di gunakan dalam bentuk penelitian ini adalah menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dan di katakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test* > 0,05.

2. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen atau item item untuk mengukur apa yang akan di ukur, pada item koesioner yang tidak valid berarti mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang di dapat tidak akan di percaya sehingga item yang tidak valid harus di buang atau di perbaiki.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila di lakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pada program SPSS metode yang di gunakan adalah metode alpa

cronbach yang dimana suatu instrumen penelitian di katakan reliabel, bila koefisien menggunakan batasan 0,6 (Adeirma, 2013).

4. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas adalah pengujian yang di gunakan untuk menguji apakah rata-rata antara tiga atau lebih kelompok data yang independen memiliki varian yang sama atau tidak, metode pengambilan keputusan untuk uji homogenitas yaitu jika signifikansi $>0,05$ maka H_0 diterima (varian sama)dan jika signifikansi $<0,05$ maka H_0 di tolak (varian berbeda).

5. Pengujian hipotesis

Pada penelitian ini, uji statistik yang di gunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model Regresi Linear Sederhana.hal ini di karenakan pada penelitian ini peneliti ingin meneliti satu pengaruh variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Berikut di sajikan hasil dari analisis regresi linier sederhana

6. Uji t

Uji t di gunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Y), dengan ketentuan apabila tingkat signifikansi $<(0,05)$.

7. Uji koefisien Determinasi

koefisien determinasi adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar presentase variabel variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan cara menyebar kuisisioner Berdasarkan jenis usia dapat diketahui bahwa usia di bawah 17 tahun tidak ada atau 0%, usia 17-25 tahun ada 17 orang atau 20,4%, usia 25-30 tahun ada 18 orang atau 22%, usia 30-35 tahun ada 8 orang atau 9,6%, dan usia di atas 35 tahun ada 40 orang atau 48%. Dari keterangan di atas dapat di simpulkan bahwa pasien yang menjadi responden terbanyak adalah pasien yang berumur diatas 35 tahun. Berdasarkan jenis kelamin dapat di ketahui bahwa jenis kelamin laki laki ada 26 orang atau 31%, dan perempuan ada 57 orang atau 69%. dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pasien yang menjadi responden lebih banyak adalah perempuan daripada pasien laki laki. Berdasarkan jenis pekerjaan dapat di ketahui bahwa jenis pekerjaan PNS ada 25 orang atau 30,1%, buruh ada 1 orang atau 1,2%, wiraswasta ada 14 orang atau 17%, karyawan swasta ada 16 orang atau 19,2%, pelajar/mahasiswa ada 3 orang atau 3,6%, lainnya ada 24 orang atau 28,9%. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pasien yang menjadi responden terbanyak adalah pasien yang bekerja sebagai PNS. Berdasarkan jenjang pendidikan dapat diketahui bahwa jenjang pendidikan terakhir SD/ sederajat ada 1 orang atau 1,2%, SMP/ sederajat ada 2 orang atau 2,4%, SMA/ sederajat ada 17 orang atau 20,4%, DI, DII, DIII ada 5 orang atau 6%, SI, S2, S3 ada 58 orang atau 70%, dan lainnya tidak ada atau berjumlah 0. Dari keterangan di atas dapat

disimpulkan bahwa pasien yang menjadi responden terbanyak adalah pasien yang memiliki jenjang pendidikan terakhir SI/S2/S3.

Pengujian kualitas data

Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen atau item item untuk mengukur apa yang akan di ukur, pada item koesioner yang tidak valid berarti mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang di dapat tidak akan di percaya sehingga item yang tidak valid harus di buang atau di perbaiki. Keseluruhan dari item variabel penelitian mempunyai r hitung $>$ r tabel yaitu pada taraf signifikan 10% atau ($\alpha = 0,1$) dan $n=83$, ($83-2=81$)diperoleh r tabel = 0.2159, maka dapat di ketahui r hitung tiap tiap item $>$ 0.2159. hasil uji validitas data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan

| Variabel | Item | R hitung | Sig . | keterangan |
|--------------------|------|----------|--------|------------|
| Kualitas Pelayanan | x1 | 0,302 | 0,2159 | Valid |
| | x2 | 0,532 | 0,2159 | valid |
| | x3 | 0,526 | 0,2159 | Valid |
| | x4 | 0,598 | 0,2159 | Valid |
| | x5 | 0,401 | 0,2159 | Valid |
| | x6 | 0,624 | 0,2159 | Valid |
| | x7 | 0,359 | 0,2159 | Valid |
| | x8 | 0,470 | 0,2159 | Valid |
| | x9 | 0,674 | 0,2159 | Valid |
| | x10 | 0,710 | 0,2159 | Valid |
| | x11 | 0,589 | 0,2159 | Valid |
| | x12 | 0,656 | 0,2159 | Valid |
| | x13 | 0,586 | 0,2159 | Valid |
| | x14 | 0,491 | 0,2159 | Valid |

| | | | | |
|--|-----|-------|--------|-------|
| | x15 | 0,651 | 0,2159 | Valid |
|--|-----|-------|--------|-------|

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam koesioner adalah valid, dilihat dari r hitung > r tabel. Hal ini berarti bahwa semua pertanyaan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

Tabel 2.
Hasil uji validitas kepuasan Pasien

| Variabel | Item | R hitung | R tabel | keterangan |
|----------------|------|----------|---------|------------|
| Kepuasanpasien | y1 | 0,620 | 0,2159 | Valid |
| | y2 | 0,529 | 0,2159 | Valid |
| | y3 | 0,696 | 0,2159 | Valid |
| | y4 | 0,386 | 0,2159 | Valid |
| | y5 | 0,712 | 0,2159 | Valid |
| | y6 | 0,700 | 0,2159 | Valid |
| | y7 | 0,560 | 0,2159 | Valid |
| | y8 | 0,682 | 0,2159 | Valid |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa semua pertanyaan yang di gunakan dalam koesioner adalah valid, dilihat dari r hitung > dan r tabel. hal ini berarti bahwa semua item pertanyaan dapat di gunakan pada keseluruhan model pengujian.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila di lakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pada program SPSS metode yang di gunakan adalah metode alpa cronbach yang dimana suatu instrumen penelitian di katakan reliabel, bila koefisien menggunakan batasan 0,6 (Adeirma, 2013). Hasil uji realibilitas direkap pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 3.
Hasil Uji Realibilitas

| No | variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|--------------------|------------------|------------|
| 1 | Kualitas pelayanan | 0,831 | Valid |
| 2 | Kepuasan pasien | 0,780 | Valid |

Berdasarkan tabel di atas, hasil seluruh variabel dari kualitas pelayanan sebesar 0,831, maka $0,831 > 0,60$ dapat dikatakan bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan reliabel dan hasil seluruh variabel dari kepuasan pasien sebesar 0,780, maka $0,780 > 0,60$ dapat dikatakan bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Dasar

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan tujuan melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data yang di gunakan dalam bentuk penelitian ini adalah menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dan di katakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test* $> 0,05$.

Tabel 4.
Hasil Uji Normalitas
One Sample Kolmogorov-Smirnov

| | | Unstandardized Residual |
|-----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 83 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.05164593 |
| Most Extreme Absolute Differences | Positive | .086 |
| | Negative | .046 |
| Test Statistic | | -.086 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .086 |
| | | .200 ^{c,d} |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa uji normalitas dengan menggunakan kolmogorov-smirnov test hanya dengan melihat nilai Asymp.sig.(2 tailed) pada output spss 22. dapat dilihat bahwa data Asymp.sig.(2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$, sehingga data pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Homogenitas

Uji Homogenitas adalah pengujian yang di gunakan untuk menguji apakah rata-rata antara tiga atau lebih kelompok data yang independen memiliki varian yang sama atau tidak, metode pengambilan keputusan untuk uji homogenitas yaitu jika signifikansi >0,05 maka H0 diterima (varian sama)dan jika signifikansi <0,05maka H0 di tolak (varian berbeda). berikut ini di sajikan hasil uji homogenitas data dari penelitian yang telah di lakukan.

Tabel 5.
Hasil Uji Homogenitas Data Test of Homogeneity of Variances
Kualitas pelayanan

| Levene | | | |
|-----------|-----|-----|------|
| Statistic | df1 | df2 | Sig. |
| .612 | 8 | 73 | .765 |

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui signifikan variabel 0,765 lebih besar dari 0,05 hal ini berarti bahwa variabel adalah homogen atau memiliki varian yang sama, artinya sampel dapat diambil dari populasi yang ada.

Pengujian hipotesis

Model Regresi Sederhana

Pada penelitian ini, uji statistik yang di gunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model Regresi Linear Sederhana.hal ini di karenakan pada penelitian ini peneliti ingin meneliti satu pengaruh variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Berikut di sajikan hasil dari analisis regresi linier sederhana.

Tabel 6.
Hasil uji regresi linier sederhana

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 17.206 | 3.430 | | 5.016 | .000 |
| kualitaspelayanan | .296 | .050 | .550 | 5.924 | .000 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Dependent Variabel:Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana di atas, maka dapat di buat persamaan regresi linier seperti berikut ini:

$$Y = 17.206 + 0,296 X$$

Hasil perhitungan yang telah di lakukan menghasilkan suatu persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresinya yang diestimasikan sebagai berikut :

Nilai konstanta (o) sebesar 17.206, artinya apabila variabel bebas kualitas pelayanan (X) dalam keadaan konstanta atau (o), maka nilai kepuasan pasien (Y) nilainya sebesar 17.206. Artinya kualitas pelayanan tidak ada pasien tidak akan puas.

Koefisien regresi kualitas pelayanan (1) sebesar 0,296 artinya setiap kenaikan satu variabel kualitas pelayanan (X) maka nilai variabel kepuasan pasien (Y) akan naik sebesar 0,296. Artinya apabila kualitas pelayanan tidak baik, maka pasien tidak akan puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan baik, maka pasien akan puas.

Uji t

Uji t di gunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Y), dengan ketentuan apabila tingkat signifikasi <(0,05). Berikut tabel hasil uji t:

Tabel. 7
Hasil uji t Coefficients

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 17.206 | 3.430 | | 5.016 | .000 |
| Kualitas pelayanan | .296 | .050 | .550 | 5.924 | .000 |

Berdasarkan hasil uji t di atas dapat diketahui nilai signifikasi sebesar 0,000, ketentuan pengambilan keputusan hipotesis di terima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikasi, jika signifikasinya lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis di terima. hasil penelitian di peroleh nilai signifikasi sebesar 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Ha yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien diterima.

Uji koefisien Determinasi

koefisien determinasi adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar presentase variabel variabel independen. Hasil dari pengujian koefisien determinasi ini dapat dilihat pada

bagian *adjusted R Square* tabel model *summary*, berikut ini di sajikan hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini:

Tabel 8.
Hasil Uji koefisien determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .550 ^a | .302 | .294 | 2.06427 |

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,550 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1, hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y nilai R² sebesar 0,302 yang berarti 30,2% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. sisanya sebesar 69,8% dipengaruhi variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Panembahan Senopati D.I Yogyakarta

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) RSUD Panembahan Senopati Bantul D.I Yogyakarta. Dari hasil penelitian diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Panembahan Senopati Bantul D.I Yogyakarta didukung juga dengan penulisan terdahulu dari Yusuf (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh)*.

Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Panembahan Senopati D.I Yogyakarta

Sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,550, yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Nilai R² sebesar 0,302 yang berarti bahwa 30,2% variabel kepuasan pasien dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) yang dirasakan pasien mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) pada RSUD Panembahan Senopati Bantul D.I Yogyakarta.

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Panembahan Senopati Bantul D.I Yogyakarta. Dapat dijelaskan bahwa semakin baik kualitas yang diberikan kepada pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk datang kembali dikemudian hari.

Saran

Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Panembahan Senopati Bantul D.I Yogyakarta, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai evaluasi Rumah Sakit untuk menjadikan RSUD Panembahan Senopati Bantul D.I Yogyakarta menjadi lebih baik. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pasien agar selalu ditingkatkan agar pasien semakin puas dan percaya kepada RSUD Panembahan Senopati Bantul D.I Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeirma. (2013). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT asuransi Takaful Umum Cabang Pekan baru*. pekan baru: FEIS Press, 29.
- Aini Inayati³. (2015). Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu. *Indonesian Journal of Hospital Administration (ISSN:2621-2668)*, 4.
- Anang Firmansyah. (2019). Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan). *jurnal manajemen pemasaran*, 2-3.
- Ariyanto. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. *sekolah tinggi ilmu kesehatan mitra adiguna*, 21.
- Dwi Priyatno. (2016). *Belajar alat analisis data dan cara pengelolahan nya dengan spss*. yogyakarta: gava media press, 25-27.
- Indra jaya, i. s. (2015). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap unit gedung A-RSCM jakarta. *Jurnal Ilmiah manajemen fakultas ekonomi*, 1-2.
- Imram Radne. (2015). Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu. *Indonesian Journal of Hospital Administration (ISSN:2621-2668)*, 19-20.
- Juni Irayana M.Yusuf, (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh)*. Skripsi thesis, UIN Ar-Raniry.
- Ratnaningsih. (2016). *pengumpulan dan penyajian data*. tanggerang selatan: UT Press, 22.
- Sudjiono. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *jurnal ilmiah mahasiswa ekonomi (JIMEK)*, 1-2.
- Sugiyono. (2016). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: IKAPI works press, 23-24.
- Sujarweni. (2014). *metodologi penelitian*. Yogyakarta: pustaka baru press.
- Sulviandani. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 28.
- Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilekngkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS*. jakarta: Kencana Press, 27-28.