

Analisis Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit

Shulystiawaty Desy Resky^{1*}, Muhajrin², Irwan³

^{1,2,3} Prodi Administrasi Rumah Sakit, Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional, Indonesia

^{1*}shulystiawaty.desy.resky@tritunas.ac.id

Alamat: Jl. Tamangapa Raya, No. 168, Bangkala, Kec. Manggala, Kota Makassar

Korespondensi penulis: shulystiawaty.desy.resky@tritunas.ac.id

Abstract: The quality of health services is a level that shows the perfection of health services that can create a sense of satisfaction in every patient. Service quality has a positive and significant relationship with the level of patient satisfaction that cannot be denied. By showing the high and low level of patient satisfaction is influenced by the high and low quality of service provided. Service quality starts from patient needs and ends at patient expectations. Satisfied patients are a very valuable asset because if patients are satisfied they will continue to use the services of their choice, but if patients are dissatisfied they will tell others twice as great about their bad experiences. So if there is dissatisfaction with the patient, it is something that needs to be considered. This study aims to determine the analysis of the quality of hospital administration services on patient satisfaction in the outpatient installation unit at the Hospital. This study uses an analytical observational design based on crosssectional, quantitative analysis. The population in this study were 10444 patients. The sampling technique used Accidental sampling, with a sample of 100 samples. The instrument in this study was a questionnaire, the data analysis used was simple linear regression. This study shows that all indicators of service quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) together have a positive influence on the quality of service of hospital administrative personnel on patient satisfaction in the outpatient installation unit at the Hospital.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital

Abstrak: Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang mampu menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kualitas pelayanan mempunyai suatu hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien yang tidak bisa dipungkiri. Dengan menunjukkan tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada harapan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Sehingga apabila terdapat ketidakpuasan pada pasien merupakan hal yang perlu diperhatikan. Studi ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan di Rumah Sakit. Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan berdasarkan crosssectional, pada analisis kuantitatif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 10444 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental sampling, dengan sampel sebanyak 100 sampel. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisioner, analisis data yang digunakan ialah regresi linier sederhana. Pada penelitian ini menunjukkan semua indikator kualitas pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif pada kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan di Rumah Sakit.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan suatu keadaan seseorang dalam kondisi sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga merupakan suatu kebutuhan dasar dari setiap manusia, seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga untuk meneruskan kehidupan secara layak setiap individu harus memiliki modal kondisi yang sehat (Permenkes No 4 Tahun 2019).

Kesehatan menjadi aspek yang sangat penting dalam kehidupan karena setiap orang akan melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima dalam mendapatkan kehidupan yang lebih produktif. Sehingga untuk memberikan pelayanan tersebut perlu adanya salah satu institusi kesehatan yang berupaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya yaitu rumah sakit (Amelia, 2018).

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi penyedia layanan kesehatan yang berwenang dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Permenkes Nomor 30 tahun 2019).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020, pengklasifikasian rumah sakit dibedakan berdasarkan jenis penyelenggaraan pelayanan, yang terdiri dari Rumah Sakit Umum (RSU) yang merupakan rumah sakit pemberi layanan kesehatan dalam semua bidang di rumah sakit. Sedangkan Rumah Sakit Khusus (RSK) merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan kekhususannya. Adapun pengelompokan rumah sakit umum berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit, yaitu terdiri dari rumah sakit umum kelas A, B, C, dan D.

Adapun kegiatan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik tentu bukanlah sesuatu hal yang mudah bagi pengelola rumah sakit, karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut seperti sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Amelia, 2018).

Menurut Wangi (2017), untuk menghindari kesalahan ataupun resiko pelayanan dalam mencapai kualitas pelayanan dibutuhkan produktivitas kerja karyawan yang benarbenar baik dan mumpuni. Produktifitas kerja karyawan akan terlihat dari bagaimana mereka mampu melayani pasien sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dan mengutamakan kepuasan orang yang dilayaninya sehingga terciptanya suatu pelayanan yang berkualitas. Kualitas

pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi, jika ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (health consumer) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dan kesungguhan. Dan bila ditinjau lagi kualitas pelayanan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir. Menjaga mutu pelayanan penting dilakukan agar kepuasan pasien dapat tercapai dan pada tingkatan selanjutnya loyal terhadap rumah sakit, dengan mengingat persaingan rumah sakit yang semakin kompetitif.

Namun, upaya perbaikan oleh rumah sakit untuk mendapatkan kepuasan pasien atau merebut pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai strategi, salah satu strategi ada pada unit rawat jalan yang merupakan awal pasien mendapatkan pelayanan rawat jalan maupun lanjut ke rawat inap, dengan adanya tenaga administrasi rumah sakit pada unit rawat jalan diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pasien karena tenaga administrasi rumah sakit merupakan salah satu petugas yang pertama dalam memberikan pelayanan kepada pasien, namun hal ini masih menjadi kesenjangan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terutama pada Instalasi Rawat Jalan ini (Siahainenia, 2020).

2. KAJIAN TEORITIS

Tabel 1. Penelitian Terkait

Keterangan	Judul Penelitian	Jenis dan Desain Penelitian	Variabel	Subjek	Tempat
Handajani dan Furi (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak	Kuantitatif, dengan menggunakan penelitian survei.	Variabel kualitas pelayanan yaitu <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.</i>	Pasien rawat jalan rumah sakit ibu dan anak	Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kirana Sepanjang Sidoarjo
Salim (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas	Observational analitik dengan pendekatan cross sectional	<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.</i>	Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap	Rumah Sakit Negeri X dan Rumah Sakit Swasta Y

	Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru				
Meidita Tifani (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	Kuantitatif, dengan pendekatan Cross Sectional menggunakan kuisioner	<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.</i>	Pasien yang melakukan pendaftaran administrasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

3. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan pada peneltian ini menggunakan desain *cross-sectional*. *Cross-secsional* merupakan jenis penelitian yang mendasari pengumpulan datanya yang dilakukan pada satu titik waktu, intinya ialah variabel dependen dan variabel independen diteliti pada suatu periode yang sama atau pada suatu waktu yang sama. Penelitian ini menganalisis tentang Analisis Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit.

Populasi dalam penelitian ini berdasarkan data kunjungan terbaru pasien pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan tabel *krejcie*. Dalam penelitian ini peneliti harus membuat perwakilan populasi yang disebut sampel. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan jenis *Non Probability Sampling*. Untuk mendukung penelitian ini penulis membutuhkan data sebagai sumber informasi yaitu data primer dan sekunder. Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh dianalisis dengan alat statistik menggunakan program IBM SPSS *Statistics 22*. Adapun pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu : Analisis Univariat, Analisis Bivariat, Uji Normalitas, Uji Homogenitas.

4. HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Didalam penelitian ini dikumpulkan data primer dengan menggunakan kuisioner untuk mengetahui gambaran umum responden. Penyebaran kuisioner ini dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan pasien dengan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit.

Berikut peneliti sajikan mengenai jawaban responden atas dasar karakteristik :

a. Jenis Kelamin

Responden Berdasarkan jenis kelamin responden yang terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Adapun hasil dari analisis data ini diperoleh persentase responden berdasarkan jenis kelamin seperti ditunjukkan pada table berikut:

Table 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Di Instalasi Rawat Jalan

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase %
Laki-Laki	37	37%
Perempuan	63	63%
Jumlah	100	100%

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian, responden yang berjenis 50 kelamin laki-laki sebanyak 37 orang atau sama dengan 37%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang atau sebesar 63% dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan (63%).

b. Usia

Responden Hasil dari distribusi usia responden dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Table 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien Di Instalasi Rawat Jalan

Usia	Jumlah	Presentase
17-25 Tahun	35	35%
26-35 Tahun	26	26%
36-45 Tahun	19	19%
46-55 Tahun	10	10%
56-60 Tahun	4	4%
>61 Tahun	6	6%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, dapat dilihat bahwa dari 100 responden terdapat 35 orang atau 35% berusia antara 17 sampai 25 tahun, 26 orang atau 26% berusia antara 26 sampai 35 tahun, 19 orang atau 19% berusia antara 36 sampai 45 tahun, 10 orang atau 10% berusia antara 46 sampai 55 tahun, 4 orang atau 4% berusia antara 56 sampai 60 tahun, dan 6 orang atau 6% yang berusia lebih dari 61 tahun. Dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden merupakan pasien berusia dari 27 sampai 25 tahun.

c. Pendidikan Terakhir

Hasil analisis data ini diperoleh nilai distribusi frekuensi terhadap tingkat Pendidikan responden seperti ditunjukkan pada table berikut :

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien di Instalasi Rawat Jalan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD	7	7%
SMP/Sederajat	9	9%
SMA/Sederajat	52	52%
Diploma	5	5%
Sarjana	26	26%
Magister	1	1%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 1.4 diatas ini, terdapat 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, responden dengan tingkat Pendidikan tamat SD sebanyak 7 orang atau 7%, tamat SMP sebanyak 9 orang atau 9%, tamat SMA sebanyak 52 orang atau 52%, tamat Diploma 3/D3 sebanyak 5 orang atau 5%, tamat S1 sebanyak 26 orang atau 26%, dan tamat S2 sebanyak 1 orang atau 1%. Sehingga dapat disimpulkan jumlah responden yang paling banyak adalah tamat SMA (52%).

Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas data yang digunakan dalam bentuk penelitian ini adalah menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* Tes . dalam hal ini dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogrov-Smirnov* Tes $> 0,05$ (5%) (Setyawan, 2021). Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Nilai Asymp. Sig.	Sig.	Keterangan
0.115	0,05	Normal

Dari tabel 1.5 di atas dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test hanya dengan melihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,115 > 0,05$ (5%), sehingga data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Menurut (Setyawan, 2021) uji homogenitas merupakan pengujian mengenai sama tidaknya variansi-variansi dua buah distribusi data atau lebih. Uji homogenitas ini juga digunakan untuk mengetahui apakah data dalam variabel X dan Y bersifat homogen atau tidak. Pada uji ini biasanya dilakukan sebagai prasyarat analisa data / analisis *statistic* menggunakan Teknik uji Independent T-Test dan Anova. Metode pengambilan keputusan dalam uji homogenitas yaitu jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 - diterima (varian sama) dan jika signifikan $< 0,05$ maka dikatakan H_0 ditolak (varian berbeda). Berikut ini disajikan hasil uji homogenitas data penelitian :

Tabel 6. Hasil Uji Homogenitas

Variabel Indikator pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	Nilai Hitung Sig.	Sig.	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,245	0,05	Homogen
<i>Responsiveness</i>	0,290	0,05	Homogen
<i>Reliability</i>	0,086	0,05	Homogen
<i>Assurance</i>	0,158	0,05	Homogen
<i>Empaty</i>	0,061	0,05	Homogen

Berdasarkan hasil uji homogenitas yang dilakukan, variabel indikator independent rata-rata kelompok memiliki varian yang sama. Hal ini dapat dilihat dari nilai hitung sig. lebih besar dari 0,05.

c. Pengujian Hipotesis

1) Model Regresi Linier Sederhana

Pada penelitian ini, uji statistic yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model regresi linier sederhana. Adapun alasan peneliti menggunakan uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini ialah untuk melihat variabel yang berpengaruh secara signifikan/dominan diantara 5 variabel independent dan mana yang tidak signifikan terhadap variabel dependen, sehingga dapat dilihat dari nilai signifikan, jika nilai signifikannya $< 0,05$ artinya signifikan, namun jika nilai nya $> 0,05$ dikatakan tidak signifikan. Berikut disajikan hasil dari analisi regresi linier sederhana pada penelitian ini:

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.161	.334		.481	.631		
Tangibles	.243	.100	.214	2.427	.017	.498	2.009
Responsivness	.016	.093	.020	.175	.861	.304	3.295
Reliability	.009	.096	.011	.096	.924	.313	3.194
Assurance	.486	.110	.529	4.413	.000	.269	3.720
Empathy	.176	.110	.133	1.603	.112	.563	1.775

Diketahui nilai Constant (α) Sebesar 0,161, yang mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan 0,161, sehingga persamaan regresinya dapat diketahui sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 0,161 + 0,243X_1 + 0,161 + 0,16 X_2 + 0,161 + 0,009X_3 + 0,161$$

$$+ 0,486 X_4 + 0,161 + 0,176 X_5 + e$$

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diatas, maka dapat diketahui variabel yang paling dominan pada indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat sebagai berikut :

a) Koefisien regresi *Tangibles* sebesar 0,243 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada indikator *Tangible* dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi RS, maka nilai kepuasan pasien di unit Instalasi Rawat Jalan bertambah 0,243, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *Tangibles* terhadap kepuasa pasien adalah positif, dan memiliki pengaruh sebesar 24,3%.

- b) Koefisien regresi *Responsivness* sebesar 0,016 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada indikator *Responsivness* dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi RS, maka nilai kepuasan pasien di unit Instalasi Rawat Jalan bertambah 0,016, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *Responsivness* terhadap kepuasa pasien adalah positif, dan memiliki pengaruh sebesar 01,6%.
- c) Koefisien regresi *Reliability* sebesar 0,009 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada indikator *Reliability* dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi RS, maka nilai kepuasan pasien di unit Instalasi Rawat Jalan bertambah 0,009, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *Reliability* terhadap kepuasa pasien adalah positif, dan memiliki pengaruh sebesar 0,09%.
- d) Koefisien regresi *Assurance* sebesar 0,486 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada indikator *Assurance* dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi RS, maka nilai kepuasan pasien di unit Instalasi Rawat Jalan bertambah 0,486, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *Assurance* terhadap kepuasan pasien adalah positif, dan memiliki pengaruh sebesar 48,6%.
- e) Koefisien regresi *Empathy* sebesar 0,176 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada indikator *Empathy* dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi RS, maka nilai kepuasan pasien di unit Instalasi Rawat Jalan bertambah 0,176, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *Empathy* terhadap kepuasa pasien adalah positif, dan memiliki pengaruh sebesar 17,6%.

Berdasarkan hasil diatas, uji regresi sederhana berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi $< 0,05$ yang dapat dikatakan sangat berpengaruh besar ialah pada indikator *Assurance* sebesar 48,6% dan Tangibles sebesar 24,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi RS (X) terhadap variabel kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan (Y).

Adapun pengujian yang digunakan dalam uji regresi linier sederhana dalam menentukan pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan diantaranya ialah :

1. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat variabel independent berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen. Adapun pengambilan keputusan pada uji F ini ialah jika nilai signifikan $> 0,05$ maka keputusan terima H_0 - dan jika nilai signifikan $< 0,05$ maka keputusan tolak H_0 (Basuki, 2015). Adapun pengaruh variabel kualitas pelayanan

terhadap variabel kepuasan pasien secara simultan/menyeluruh berdasarkan hipotesis dapat dilihat dari perhitungan uji F sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	19.042	5	3.808	32.899	.000 ^b
	<i>Residual</i>	10.881	94	.116		
	<i>Total</i>	29.923	99			
<i>a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien</i>						
<i>b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance</i>						

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel F, diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dengan nilai F tersebut adalah $32,899 > 2,47$, hal ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara keseluruhan kualitas pelayanan sudah mempengaruhi kepuasan pasien bila dilihat dari tabel Annova, karena nilai signifikan pada tabel Annova ini sudah kurang dari 0,05. Kesimpulan pada uji F ini ialah tolak H_0 dan terima H_1 .

2. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) berguna untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independent (X). Semakin besar nilai R square semakin baik atau semakin tepat variabel independent memprediksi variabel dependen (Hartono. S. P, 2018). Hasil dari pengujian koefisien determinasi ini dapat dilihat pada bagian Adjusted R Square tabel model *Summary*. Berikut ini disajikan hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini:

Tabel 1.9 Hasil Uji Determinan

Model Summary^b					
Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	.798 ^a	.636	.617	.34023	1.748
<i>a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance</i>					
<i>b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien</i>					

Tabel diatas, menjelaskan bahwa nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,798. Yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y dengan total hubungan sebesar 0,798. Kemudian dari hasil ini diperoleh nilai koefisien determinasi R Square (R^2) sebesar 0,636 yang berarti 63,6% kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan

dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi rawat jalan. Sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

5. PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan

Berdasarkan survei, kuisioner diberikan kepada 100 responden secara kebetulan, yang digunakan dalam kuisioner yaitu variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan. Hal ini dapat dilihat pada tabel annova, diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0,000 dan karena Sig. $0,000 < 0,05$ dan $F \text{ hitung } 32,899 > F \text{ tabel}$. Maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan dari seluruh variabel bebas (X) terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinan pada penelitian ini menunjukkan pengaruh yang cukup besar sebesar 63,6% kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit di unit instalasi rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, bahwa kualitas suatu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini, peneliti berpendapat bahwa suatu cara untuk memuaskan pasien ialah dengan memberikan pelayanan dengan sebaikbaiknya, dan meningkatkan maupun mempertahankan indikator-indikator yang terdapat dari kualitas pelayanan tersebut, sehingga diharapkan mampu menciptakan sebuah kepuasan pada diri pasien. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini membuat peneliti semakin yakin dengan, pasien akan merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan pada sebuah instansi dari waktu ke waktu apabila memberikan pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik merupakan kemampuan suatu instansi memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya (Kasmir. 2017). Selain itu, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Felisitas Evanjelina Manu Lena yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien” variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Indikator Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan

Indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan, dapat dilihat berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa terdapat 2 indikator variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan, yang diantaranya indikator *Tangible* dan indikator *Assurance*, dan terdapat 3 indikator variabel kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan, yang diantaranya indikator *Responsivness*, *Reliability*, *Empathy*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di rumah sakit, yang menunjukkan kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi pada petugas administrasi rumah sakit dalam segi *Responsivness*, *Reliability*, *Empathy* di instalasi rawat jalan, agar tercapainya kepuasan ataupun keinginan pasien dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini juga diperkuat berdasarkan kepuasan pasien yang tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi juga berdasarkan pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya. Terutama pada pemberi pelayanan publik di instansi Kesehatan, tidak hanya memberikan suatu pelayanan secara sikap, tetapi juga fisik, perilaku dan penerimaan dari tenaga kesehatan menjadi titik penting dalam pelayanan kepada pasien. Namun hal ini juga menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, mudah terjangkau, cepat dan terukur (Nugroho. R, 2017). Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Maya Amelia dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU”, dengan hasil seluruh indikator variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Perbedaan hasil penelitian ini tentu berdasarkan apa yang dirasakan oleh setiap pasien, pasien akan merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan pengobatan apabila suatu instansi kesehatan mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana serta prasarana yang digunakan guna menunjang pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik mempunyai ciri-ciri tersendiri dan hampir semua instansi kesehatan mempunyai kriteria yang sama untuk mengatakan ciri-ciri pelayanan yang baik, artinya standar pelayanan yang diberikan tidak berubah dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Hanya saja dalam praktiknya

sering kali pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar sehingga hal itulah yang mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri, yang disebabkan berbagai faktor. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus tetap dipertahankan, karena seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaman di berbagai bidang, akan terjadi berbagai perubahan yang pada akhirnya akan merubah perilaku pasien/pelanggan.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini terdapat jumlah respon sebanyak 100 pasien sehingga didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil output pada uji F diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dengan nilai F sebesar 32,899. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan. Dengan demikian, kesimpulan pada hipotesis ialah H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan.
- b. Indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari uji regresi linier sederhana, yang diantaranya indikator *Assurance* pada kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit yang memiliki pengaruh cukup besar sebesar 48,6% terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan, dan indikator *Tangible* pada indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit sebesar 24,3% berpengaruh terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan dan 63,6% kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi rawat jalan. Sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Bagi Rumah Sakit berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan saran bagi rumah sakit agar terus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi rumah sakit, karena kepuasan yang dirasakan oleh pasien juga berasal dari bagaimana tenaga administrasi rumah sakit memberikan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, petugas administrasi rumah sakit di unit instalasi rawat jalan harus mampu meningkatkan pelayanan kesehatan dari setiap indikator kualitas pelayanan, karena pengaruh yang cukup signifikan pada proses pelayanan di unit

instalasi rawat jalan pada indikator-indikator kualitas pelayanan ini memiliki kepuasankepuasan tersendiri bagi setiap pasien dan keluarga pasien yang merasakan ataupun mendapatkan pelayanan. Karena jika dilihat dari penelitian yang telah diteliti hanya terdapat 2 indikator kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan yang diantaranya ialah *Assurance* dan *Tangibles*. Sehingga untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan prima sesuai dengan visi dan misi tentu perlu meningkatkan beberapa indikator dari kualitas pelayanan yang ada.

DAFTAR REFERENSI

- Gunawan , Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*.
- Handajani, D. O., & Furi, F.E. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kirana Sepanjang Sidoarjo. *Warta Bhakti Husada Mulia*. 02.
- Heri, H., & Misniari. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Kepuasan dalam Membangun Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat Jalan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru). *JMBT (Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan)* 10(10), 53- 67.
- Kartikasari, D. (2019). Administrasi Rumah Sakit. Malang : Wineka Media.
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *JEBE*. 21.
- Negari, A. R. D. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali. *Skripsi strata satu. Universitas Muhammadiyah Surabaya*. Surabaya.
- Noor, F. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herbal Penawar Alwahida Indonesia. *Skripsi strata satu*. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Bengkulu.
- Permenkes Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Jakarta.
- Permenkes Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta.
- Permenkes Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta.
- Purnamasari, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar. *Skripsi strata satu*. Universitas Hasanuddin. Makassar.

- Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. (2022). Profil Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. <http://rsudarifinachmad.riau.go.id/tentang-rsud-arifin-achmad/>
- Salim, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru. Pekanbaru.
- Setyawan, D. A. (2021). Petunjuk Praktikum Uji Normalitas & Homogenitas Data Dengan SPSS. Klaten: CV Tahta Media Group.
- Siahainenia, M. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Ruang Rawat Vinap Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Sapatua. *Tesis Pascasarjana*. Universitas Hasanuddin., Makassar.
- Sundari, N. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Khitanan Paramedika Bandung. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 136- 146.
- Suryakerta. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan. *SECAD secretary Administration Journal*.
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *JMK Yayasan RS Dr.Soetomo*, 2.
- Widana. I. W & Muliani. P. L. (2020). Uji Persyaratan Analisis. Lumajang: Klik Media.