

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III PADA RUMAH SAKIT ISLAM WONOKROMO SURABAYA**

**Reni Yunita Sari**

*E-mail : reniyunita585@gmail.com*

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Dr. Soetomo Surabaya

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh variabel pelayanan rawat inap, pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, kondisi fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien pada pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya (2) pengaruh variabel pelayanan rawat inap, pelayanan administrasi, pelayanan dokter, Pelayanan Keperawatan, Kondisi Fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Pasien pada pasien Rumah Sakit Islam Surabaya.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi penelitian ini tidak diketahui. Sampel yang digunakan adalah pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Islam Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode kebetulan dengan jumlah sampel sebanyak 130 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen angket. Untuk menguji hipotesis, alat analisis yang digunakan adalah SPSS versi 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Berdasarkan hasil uji simultan (F) dari tabel 4.15 di atas diketahui Fhitung sebesar 123,043 > Ftabel sebesar 2,71. Dan pada uji F diatas diperoleh taraf signifikansi 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 \leq 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mampu membuktikan adanya pengaruh pelayanan masuk, pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan keperawatan dan kondisi fasilitas. secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Surabaya dan (2) Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel pelayanan dokter dan kondisi fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel pelayanan masuk, pelayanan administrasi dan keperawatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam III Surabaya.

**Kata Kunci:** Pelayanan Masuk, Pelayanan Administrasi, Pelayanan Dokter, Pelayanan Keperawatan, Kondisi Fasilitas dan Kepuasan Pasien

**ABSTRACT**

*This study aims to determine: (1) the influence of the variable admission services, administrative services, doctor services, nurse services, facility conditions simultaneously on patient satisfaction in patients at the Surabaya Islamic Hospital (2) the influence of the variable admission services, administrative services, doctor services, Nursing Services, Facility Conditions partially on Patient Satisfaction in Surabaya Islamic Hospital patients. This type of research uses a quantitative approach. The number of this research population is unknown. The sample used for inpatient class III at the Islamic Hospital Surabaya. The sampling technique used the coincidence method with a total sample of 130 respondents. The data collection technique uses a questionnaire*

*instrument To test the hypothesis, the analysis tool used is SPSS version 21.*

*The results of this study indicate that: (1) Based on the results of the simultaneous test (F) from table 4.15 above, it is known that  $F_{count}$  is  $123.043 > F_{table}$  is 2.71. And in the F test above, the significance level is obtained 0.000 because the significance value is smaller than 0.05 ( $0.000 \leq 0.05$ ), it can be concluded that this study is able to prove that there is an effect of incoming services, administrative services, doctor services, nursing services and facility conditions. together on patient satisfaction in class III inpatients at Surabaya Islamic Hospital and (2) The partial test results show that the variables of doctor service and facility conditions do not have a positive and significant effect, while the variables of incoming services, administrative services and nursing services have a positive effect and significant to the satisfaction of inpatients III Islamic Hospital Surabaya.*

**Keywords:** *Entrance Services, Administrative Services, Doctor Services, Nursing Services, Facility Conditions and Patient Satisfaction*

## **I. PENDAHULUAN**

Pada saat ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima (Yulianti dan Madiawati : 2015). Pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. kesehatan masyarakat (Pratiwi dan Susanto: 2016).

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti: faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan Rumah Sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari Rumah Sakit, keramahan pihak Rumah Sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas Rumah Sakit. Dengan demikian, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien. (Pratiwi dan Susanto: 2016)

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu Instansi maka akan menciptakan kepuasan bagi para pasiennya. Setelah pasien merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pasien akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pasien merasa benar-benar puas, mereka akan kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk berobat di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena

kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Pratiwi dan Susanto : 2016). Manfaat yang tercipta oleh karena kepuasan konsumen diantaranya dapat membuat harmonis hubungan antara penyedia jasa yaitu pihak rumah sakit dengan konsumen, menjadi dasar yang baik untuk penggunaan ulang jasa, dan akan terciptanya loyalitas konsumen, yang mana akan mengarah kepada pemberian rekomendasi word of mouth yang pada akhirnya dapat menguntungkan pihak penyedia jasa, yang mana dalam konteks penelitian ini adalah pihak rumah sakit (Tjiptono, 2005).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada Rumah sakit Islam Wonoromo di Surabaya”**.

## **II. KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### **1. Pelayanan masuk**

Pendaftaran merupakan tempat utama yang dikunjungi pasien saat pasien akan berobat di suatu pelayanan kesehatan. Dari tempat ini, pasien akan menilai mutu dari pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien. (Shofiana, dkk: 2019 ).

### **2. Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi terdiri dari proses sejak penerimaan pasien, perawatan, hingga pemulangan pasien. Dimensi ini juga mencakup kemudahan di dalam membuat suatu perjanjian jadwal pelayanan, kesederhanaan terhadap proses administrasi, serta waktu tunggu yang dibutuhkan pasien selama proses pelayanan. Banyak penelitian yang menunjukkan bahwa pasien tidak senang dengan waktu tunggu yang lama. Begitu pula pada penelitian ini, pasien mengharapkan pengurangan waktu tunggu di setiap pelayanan. Selain itu, pasien juga berharap ketertiban dalam prosedur administratif dan berharap tidak terdapat tindakan curang dalam proses administrasi. (Hadiyati, dkk : 2017).

### **3. Pelayanan Dokter**

Pelayanan dokter. Sebagaimana perawat, dokter juga mempunyai kewajiban dan kewenangan dalam tugasnya sebagai tenaga medis yaitu sesuai UU No 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran dijelaskan bahwa kewenangan dokter dalam menjalankan praktek kedokteran adalah mewawancarai pasien, memeriksa fisik dan mental pasien, menentukan pemeriksaan penunjang, menegakkan diagnosis, menentukan penatalaksanaan dan pengobatan pasien, melakukan tindakan kedokteran, menulis resep obat dan alat kesehatan, menerbitkan surat keterangan dokter, menyimpan obat dalam jumlah dan jenis yang diizinkan. (Anggarawati dan Sari : 2016)

#### **4. Pelayanan Perawat**

Pelayanan perawat dalam pelayanannya memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Asuhan keperawatan diberikan sesuai dengan standar asuhan keperawatan dan standar prosedur operasional. Pelayanannya pun disampaikan perawat dengan sikap ramah dan merespon keluhan atau permintaan dari pasien dan saat bekerjasama dengan teman sejawat atau dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan. Perawat – dokter yang mengetahui dan melakukan batasan-batasan kekuasaannya masing-masing dan terjadi kerjasama yang baik tanpa salah satu mendominasi dengan yang lain akan memberikan kepuasan bagi perawat ataupun dokter dalam bekerja. Saling menghargai kekuasaan pihak lain dengan mengenal dan menerima profesi masing-masing akan menumbuhkan kualitas hubungan atau interaksi yang baik terutama interaksi dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas karena mendapatkan pelayanan keperawatan yang berkualitas. (Anggarawati dan Sari : 2016)

#### **5. Kondisi Fasilitas**

Kondisi fasilitas, Setiap perusahaan khususnya di bidang kesehatan atau rumah sakit memiliki standar fisik yang meliputi : Area Parkir Adanya tempat parkir di lingkungan rumah sakit membuat tamu / pasien nyaman. Lobby Tempat menunggu bagi para tamu / pasien dalam menerima layanan dari resepsionis ataupun petugas rumah sakit. Kamar Sarana utama bagi pasien rawat inap, di dalam kamar biasanya terdapat tempat tidur, lemari, kamar mandi, kipas angin atau AC, dan sebagainya. Pengukuran fasilitas dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang telah disediakan dapat memenuhi harapan serta memberikan kepuasan terhadap tamu / pasien. (Harfika , Abdullah : 2017).

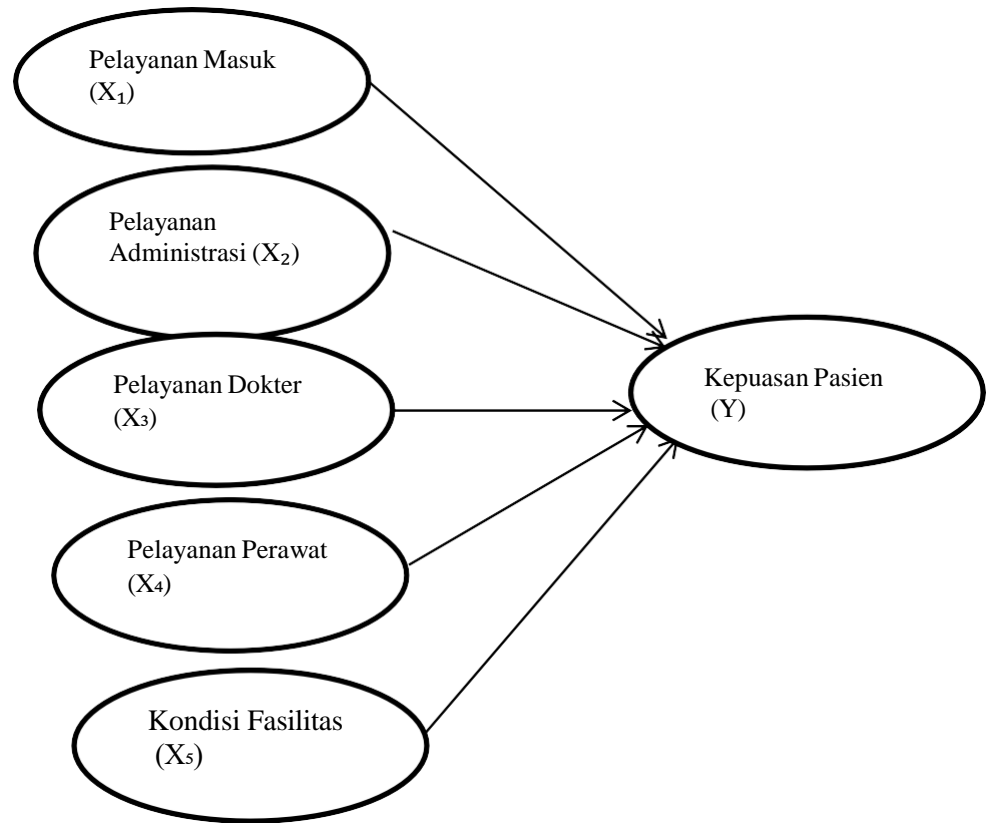
#### **6. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan.(Kuntoro dan Istiono : 2017)

#### **7. Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen merupakan sebuah evaluasi akhir yang dilakukan oleh seorang konsumen terkait dengan sebuah produk atau jasa yang telah digunakan, yang mana seorang konsumen akan menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen atau tidak (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2006).

## Kerangka Konseptual



Sumber : Diolah Peneliti (2020)

Keterangan :  $\longrightarrow$  = Pengaruh secara parsial

**Gambar 1: Kerangka Konseptual**

## Hipotesis

- H1: Pelayanan masuk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya
- H2: Pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya
- H3: Pelayanan dokter berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya
- H4: Pelayanan perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya
- H5: Kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya

### III. METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Jenis data dalam penelitian ini adalah data subjek dimana menggunakan kuesioner untuk disebarkan kepada responden, melakukan observasi. Teknik pengumpulan data ini dipilih dengan harapan memperoleh informasi yang relevan dengan permasalahan yang dikaji dan mempunyai derajat keakuratan yang tinggi. Kuesioner yang disebarkan kepada responden.

No	Variabel	Definisi Oprasional	Indikator
1	Pelayanan Masuk ( $X_1$ )	Pendaftaran merupakan tempat utama yang di kunjungi pasien saat pasien akan. Berobat disuatu pelayanan kesehatan. Dari tempat ini, pasien akan menilai mutu dari pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien. (Shofiana dkk : 2019).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lama waktu pelayanan sebelum dikirim ke ruang perawatan.</li> <li>- Pelayanan petugas yang memproses masuk ke ruang perawatan.</li> <li>- Kondisi ruang tunggu sebelum dikirim ke ruang perawatan.</li> <li>- Pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD).</li> <li>- Kelengkapan peralatan diruang IGD</li> </ul>
2	Pelayanan Administrasi ( $X_2$ )	Pelayanan administrasi terdiri dari: proses sejak penerimaan pasien, perawatan, hingga pemulangan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan menyulitkan</li> <li>- Penyelesaian administrasi tidak berbelit-belit</li> <li>- Cara pembayaran biaya perawatan selama dirawat</li> <li>- Sikap dan perilaku petugas administrasi.</li> </ul>
3	Pelayanan Dokter ( $X_3$ )	Pelayanan dokter, Sebagaimana perawat, dokter juga mempunyai kewajibandan kewenangan dalam tugasnya sebagai tenaga medis yaitu sesuai UU No 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran dijelaskan bahwa kewenangan dokter dalam menjalankan praktek kedokteran adalah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sikap dan perilaku dokter saat melakukan pemeriksaan rutin</li> <li>- Penjelasan dokter terhadap pengobatan yang akan dilakukannya</li> <li>- Dokter dalam menangani pasien.</li> <li>- Pelayanan dokter saat memeriksa.</li> <li>- Tanggapan dari dokter</li> </ul>

		mewawancarai pasien, memeriksa fisik dan mental pasien.	- Penjelasan dokter tentang obat yang harus diminum
4	Pelayanan Perawat (X <sub>4</sub> )	Pelayanan perawat dalam pelayanannya memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Asuhan keperawatan diberikan sesuai dengan standar asuhan keperawatan dan standar prosedur operasional. Pelayanannya pun disampaikan perawat dengan sikap ramah dan merespon keluhan atau permintaan dari pasien dan saat bekerjasama dengan teman sejawat atau dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan..	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keteraturan pelayanan perawat setiap hari(pemeriksaan nadi, suhu tubuh, dan sejenisnya).</li> <li>- Tanggapan perawat terhadap keluhan responden.</li> <li>- Perawat melayani semua kebutuhan pasien</li> <li>- Perawat berpenampilan rapi dan bersih</li> <li>- Pertolongan sifatnya pribadi (mandi,menyuapi makanan, dan sebagainya).</li> <li>- Sikap perawat terhadap keluarga pasien dan pengunjung/tamu pasien.</li> <li>- Penjelasan perawat atas tindakan yang akan dilakukannya.</li> <li>- Pertolongan perawat untuk duduk, berdiri dan berjalan</li> </ul>
5	Kondisi Fasilitas (X <sub>5</sub> )	Kondisi fasilitas, Setiap perusahaan khususnya dibidang kesehatan atau rumah sakit memiliki standar fisik yang meliputi : Area Parkir Adanya tempat parkir di lingkungan rumah sakit membuat tamu atau pasien nyaman. Lobby Tempat menunggu bagi para tamu / pasien dalam menerima layanan dari resepsionis ataupun petugas rumah sakit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rumah sakit memiliki papan petunjuk.</li> <li>- Keadaan halaman dan lingkungan RS.</li> <li>- Ruang tunggu dan toilet yang disediakan bersih</li> <li>- Penerangan lampu pada bangsal dan halaman RS di waktu malam</li> <li>- Tempat parkir kendaraan di RS.</li> <li>- Gedung koridor dan bangsal di rs bersih dan rapih</li> </ul>
6	Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen merupakan sebuah evaluasi akhir yang dilakukan oleh seorang konsumen terkait dengan	a. Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen

		sebuah produk atau jasa yang telah digunakan, yang mana seorang konsumen akan menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen atau tidak (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen</li> <li>c. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan jasa yang disajikan</li> <li>d. Kesenjangan antara penyampaian jasa actual dan komunikasi eternal kepada konsumen.</li> <li>e. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa actual yang diterima konsumen</li> </ul>
7	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukti langsung.</li> <li>- Kehandalan</li> <li>- Daya tanggap.</li> <li>- Jaminan</li> <li>- Empati</li> <li>- Kepercayaan</li> </ul>

Menurut Sugiyono (2003:55) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Terkait dengan pandemi corona sulit untuk mendapatkan data resmi dari pihak RS untuk itu, peneliti mengasumsikan bahwa jumlah populasi tidak diketahui. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

p = maksimal estimasi= 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

melalui rumus di atas maka jumlah sampel yang diambil adalah :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04=100 orang. Teknik pengambilan sampel secara acak jika populasi tidak diketahui maka sampel dapat diambil dengan ada nya 6 variabel ( 5 variabel X + 1 variabel Y ) dikalikan 20 ditambah 10 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 130 pasien rumah sakit rawat inap kelas III.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Deskriptif Responden

###### Jenis kelamin

**Tabel 1:**  
**Jenis Kelamin**

	Frekuensi	Persen	Persen Valid	Persen Kumulatif
Valid Laki-laki	79	60,8	60,8	60,8
Perempuan	51	39,2	39,2	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Sumber: Data kuesioner diolah SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 130 responden, sebagian besar pasien di Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya Responden laki-laki lebih banyak dari perempuan, hal ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih dominan di rumah sakit.

###### Usia

**Tabel 2:**  
**Usia**

	Frekuensi	Persent	Persen Valid	Persen Kumulatif
Valid 17-24 tahun	18	13,8	13,8	13,8
25-34 tahun	42	32,3	32,3	46,2
35-49 tahun	48	36,9	36,9	83,1
50-64 tahun	19	14,6	14,6	97,7
65 tahun keatas	3	2,3	2,3	100,0

Total	130	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Sumber: Data kuesioner diolah SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 130 responden, mayoritas pasien rawat inap berada pada kategori usia 35-49 tahun yakni sebanyak 48 responden

### Pekerjaan

**Tabel 3:**  
**Pekerjaan**

	Frekuensi	Persen	Persen Valid	Persen Kumulatif
Valid Lainnya	64	49,2	49,2	49,2
Pegawai Negri	15	11,5	11,5	60,8
Pelajar/Mahasiswa	15	11,5	11,5	72,3
Wiraswasta	36	27,7	27,7	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Sumber: Data kuesioner diolah SPSS 21, 2020

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa pasien rawat inap di rumah sakit islam Surabaya di dominasi oleh pasien yang berprofesi lain-lainnya . yang termasuk lain-lainnya yaitu ada yang ibu rumah tangga ada yang tidak bekerja.

### 1. Hasil Pengujian Kualitas Data

#### a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai ( $r$ -hitung) >  $r$  tabel maka item pernyataan dikatakan valid, namun jika ( $r$  hitung) <  $r$  tabel item, maka pernyataan dinyatakan tidak valid dengan signifikansi <0,05.

**Tabel 4:**  
**Hasil Uji Validitas**

Hasil Uji ValidasiNo	Variabel	Item	$r$ hitung	$r$ tabel	Sig	Keterangan
1	Pelayanan Masuk (X1)	X1.1	0,945	0,172	0,000	Valid
		XI.2	0,935	0,172	0,000	Valid
		XI.3	0,913	0,172	0,000	Valid
		XI.4	0,945	0,172	0,000	Valid
		XI.5	0,945	0,172	0,000	Valid
2	Pelayanan Administrasi (X2)	X2.1	0,944	0,172	0,000	Valid
		X2.2	0,916	0,172	0,000	Valid
		X2.3	0,950	0,172	0,000	Valid
		X2.4	0,933	0,172	0,000	Valid
3	Pelayanan	X3.1	0,933	0,172	0,000	Valid

	Dokter (X3)	X3.2	0,950	0,172	0,000	Valid
		X3.3	0,954	0,172	0,000	Valid
		X3.4	0,936	0,172	0,000	Valid
		X3.5	0,921	0,172	0,000	Valid
		X3.6	0,915	0,172	0,000	Valid
4	Pelayanan Perawat (X4)	X4.1	0,810	0,172	0,000	Valid
		X4.2	0,800	0,172	0,000	Valid
		X4.3	0,821	0,172	0,000	Valid
		X4.4	0,823	0,172	0,000	Valid
		X4.5	0,830	0,172	0,000	Valid
		X4.6	0,880	0,172	0,000	Valid
		X4.7	0,910	0,172	0,000	Valid
5	Kondisi Fasilitas (X5)	X5.1	0,688	0,172	0,000	Valid
		X5.2	0,691	0,172	0,000	Valid
		X5.3	0,624	0,172	0,000	Valid
		X5.4	0,695	0,172	0,000	Valid
		X5.5	0,649	0,172	0,000	Valid
		X5.6	0,698	0,172	0,000	Valid
6	Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0,880	0,172	0,000	Valid
		Y2	0,909	0,172	0,000	Valid
		Y3	0,906	0,172	0,000	Valid
		Y4	0,927	0,172	0,000	Valid

Sumber : Data kuesioner diolah SPSS 21, 2020

#### b) Uji Reliabilitas

Instrumen variabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabel variabel ditentukan berdasarkan nilai *alpha cronbach*, apabila nilai *alpha* lebih besar dari 0,6 maka dikatakan variabel tersebut reliabel atau dapat diandalkan.

**Tabel 5:**  
**Uji Reliabilitas**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.711	.973	4

Sumber : Data kuesioner diolah SPSS 23, 2020

## 2. Koefisien Determinasi(R<sup>2</sup>)

Analisis koefisien determinasi berganda (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi naik turunnya pelayanan masuk (X1), pelayanan administrasi (X2), pelayanan dokter (X3), pelayanan perawat (X4), kondisi fasilitas (X5) dalam mempengaruhi variasi naik turunnya kepuasan pasien (Y).

**Tabel 6:**  
**Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.912 <sup>a</sup>	.832	.825		.592	1.910

a. Predictors: (Constant), KONDISI FASILITAS, PELAYANAN MASUK, PELAYANAN PERAWAT, PELAYANAN ADMINISTRASI, PELAYANAN DOKTER

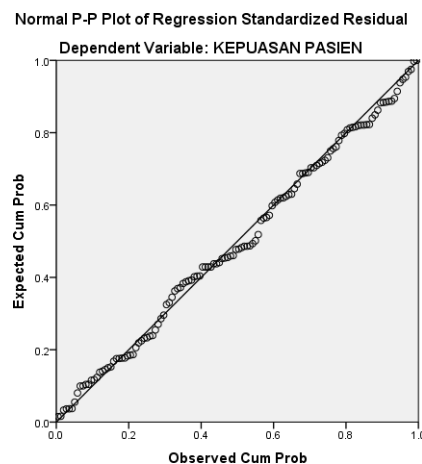
b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Berdasarkan model di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau R square sebesar 0,832 atau 83,2%. Hal ini menunjukkan bahwa 83,2% variasi naik turunnya Kepuasan pasien (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel naik turunnya Pelayanan Administrasi, Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat dan Kondisi fasilitas sedangkan sisanya 16,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

### 3. Uji Asumsi Klasika

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak.



**Gambar 2: Grafik Histogram dan Normal Probability Plots**

Dari grafik normal probability plot diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data penelitian memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan Normal Probability Plot of Residual, diketahui bahwa residual membentuk suatu pola garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.

**Tabel 7:**  
**Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Pelayanan Masuk	.173	5.777
1 Pelayanan Administrasi	.151	6.637
1 Pelayanan Dokter	.143	7.013
1 Pelayanan Perawat	.263	3.798
1 Kondisi Fasilitas	.479	2.088

Dari tabel diatas terlihat bahwa semua variabel mempunyai nilai tolerance diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser*.

**Tabel 8:**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.384	.171	.026	-2.253	.026
1 Pelayanan Masuk	.073	.019	.000	3.906	.000
1 Pelayanan Administrasi	.083	.027	.002	3.125	.002
1 Pelayanan Dokter	.011	.019	.566	.576	.566
1 Pelayanan Perawat	.294	.087	.001	3.361	.001
1 Kondisi Fasilitas	.037	.055	.500	.676	.500

Sumber : Data kuesioner diolah SPSS 23, 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh pelayanan masuk (X1), pelayanan administrasi (X2), pelayanan dokter (X3), pelayanan perawat (X4), kondisi fasilitas (X5) terhadap kepuasan pasien (Y).

**Tabel 9:**  
**Koefisien Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.384	.171		-2.253	.026
1 Pelayanan Masuk	.073	.019	.345	3.906	.000
Pelayanan Administrasi	.083	.027	.296	3.125	.002
Pelayanan Dokter	.011	.019	.056	.576	.566
Pelayanan Perawat	.294	.087	.241	3.361	.001
Kondisi Fasilitas	.037	.055	.036	.676	.500

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada variabel yang pengaruh tidaknya terhadap kepuasan pasien. Yang berpengaruh yaitu pelayanan masuk, pelayanan administrasi dan pelayanan perawat.

#### 5. Uji Hipotesisa

##### a. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh secara simultan antara pelayanan masuk, pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat dan kondisi fasilitas terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 10:**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	215.644	5	43.129	123.043	.000 <sup>b</sup>
	Residual	43.464	124	.351		
	Total	259.108	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi, Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat, Kondisi Fasilitas

Sumber : Data kuesioner diolah SPSS 21, 2020

Berdasarkan hasil uji simultan (F) dari tabel 4.15 di atas, diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar  $123.043 > F_{tabel}$  sebesar 2,71. Dan pada uji F di atas didapatkan taraf signifikansi 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 \leq 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mampu membuktikan adanya pengaruh pelayanan masuk, pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat dan kondisi fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada Rumah Sakit Islam Surabaya

#### b. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial antara pelayanan masuk, pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat dan kondisi fasilitas terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 11:**  
**Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.384	.171		-2.253	.026
PELAYANAN MASUK	.073	.019	.345	3.906	.000
PELAYANAN ADMINISTRASI	.083	.027	.296	3.125	.002
PELAYANAN DOKTER	.011	.019	.056	.576	.566
PELAYANAN PERAWAT	.294	.087	.241	3.361	.001
KONDISI FASILITAS	.037	.055	.036	.676	.500

Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui nilai t hitung pada variabel pelayanan masuk, pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat dan kondisi fasilitas

## V. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan kualitas pelayanan di rumah sakit islam Surabaya atas pelayanan masuk, pelayanan administrasi, pelayanan perawat termasuk dalam kategori baik. Sedangkan pelayanan dokter dan kondisi fasilitas belum termasuk kategori baik. Karena itu kualitas pelayanan di rumah sakit islam Surabaya harus ditingkatkan lagi.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

- a. Bagi Rumah Sakit
  1. Diharapkan rumah sakit dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai alternative maupun dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
  2. Berdasarkan analisis data yang dilakukan penulis dapat diketahui bahwa pelayanan dokter sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun berdasarkan kuesioner pernyataan pelayanan dokter mendapatkan skor rata-rata 3,00 yaitu dimana skor paling rendah diantara pernyataan kualitas pelayanan. Oleh karena itu penulis menyarankan mengenai Bagi rumah sakit, diharapkan untuk dapat terus meningkatkan pelayanan dokter maupun tugas medis yang bertugas dalam melayani pasien sehingga pasien memerlukan bantuan dapat ditangani dengan cepat. Sedangkan untuk variabel kondisi fasilitas baik atau buruknya fasilitas yang ada di rumah sakit akan tetap berpengaruh pada kepuasan pasien karena semakin buruk fasilitas maa semain rendah kepuasan pasien.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya disarankan peneliti mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti kondisi fasilitas. Hal ini bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggarawati,T dan Sari,N.W. 2016. *Kepentingan Bersama Perawat-Dokter Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, Vol 12, No. 1
- Febriyanti,D.H dan Kurniadi,A. 2013. Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ Tugurejo Semarang tahun 2013
- Hadiyati, I, dkk 2017. *Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.*, Vol 49 No. 2,
- Khasanah, I dan Pertiwi,O D. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. Vol. 12 No. 2, 117-124
- Kuntoro, W dan Istiono,W. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jurnal kesehatan nasional*, Vol. 2 No 1
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin L. 2009. *Marketing Management (13th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc
- Pratiwi, S dan Susanto, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immamudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah*. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit* Vol.2 No. 2
- Shofiana,N.B, dkk . 2019. *Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*

(e-Journal) Volume 7, Nomor 1,

Sulistiyorini,C, dkk. 2018. Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* VOL 09 No. 04

Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Wati, W , dkk. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci*. *Jurnal Kesehatan Andalas* 8(2)

Yulianti, N dan Madiawati,P.N .2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung* .Vol.2, No.2.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. 2006. *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th ed.). Singapore: McGraw-Hill International Edition