

PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA INSTALASI RAWAT INAP BEDAH
UNIT PERAWATAN BEDAH I RSU. Dr. SOETOMO SURABAYA

Poerwanto¹
Tunayah²

ABSTRACT

Within providing the good service to patients (customers) it need to be noted the determinant criteria of the treatment service quality involving the doctors' treatment, the nurses' care, the administration officers' service and the room facilities. The Hospital must considers the quick and appropriate reception procedures, has a friendly attitude to the patients, be perceptive to explain the complaints of the patients and at once quickly giving the examination, medication and treatment so that the patients feel to be responded. Based on the above explanation, the writer was attracted to choose the title: The Effect of Health Service Quality to the Patients Satisfactions at the Surgical In-Patient Installation of the Surgical Treatment Unit I of the Dr. Soetomo General Hospital of Surabaya.

The analysis was used was Multiple Linear Regression Coefficient, Correlation Coefficient, Multiple Determination Coefficient (R_2), F test and t test. According to the testing results using the F test it could be concluded that the doctors' treatment (X_1), the nurses' care (X_2), the administration officers' service (X_3) and the room facilities (X_4) variables simultaneously had the significant effect to the patients' satisfaction (Y) at the Surgical In-Patient Installation of the Surgical Treatment Unit I of the Dr. Soetomo General Hospital of Surabaya. From the results of t test it could be concluded that the doctors' treatment (X_1), the nurses' care (X_2), the administration officers' service (X_3) and the room facilities (X_4) partially had the significant effects to the satisfaction of the patients (Y) at the Surgical In-Patient Installation of the Surgical Treatment Unit I of the Dr. Soetomo General Hospital of Surabaya. From result of the partial correlation test it could be concluded that there was a significant relation between the doctors' treatment (X_1), the nurses' care (X_2), the administration officers' service (X_3) and the room facilities (X_4) partially and the satisfaction of the patients (Y) at Surgical In-Patient Installation of the Surgical Treatment Unit I of the Dr. Soetomo General Hospital of Surabaya.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Health Service

Perkembangan bisnis dewasa ini semakin pesat, setiap pengusaha harus berpikir keras dalam menekuni bisnisnya. Konsentrasi bisnis baik di bidang jasa maupun manufacturing memerlukan strategi khusus dalam menarik dan membuat konsumen puas atas setiap jenis produk maupun jasa yang ditawarkan. Jika bisnis di bidang jasa, maka suatu perusahaan harus memperhatikan setiap konsumen (pengguna jasa). Karena karakteristik jasa yang ditawarkan sangat

menentukan konsumen tersebut menjadi pelanggan potensial. Dalam persaingan bisnis yang semakin tajam diperlukan pemahaman terhadap kepuasan konsumen atau pelanggan agar dapat menikmati atas jasa yang ditawarkan.

Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah I merupakan Unit Perawatan Kelas 1. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan dilakukan oleh tenaga medis, tenaga para medis keperawatan dan non medis. Dalam operasionalnya Rumah

¹ Penulis adalah dosen Universitas WR. Supratman Surabaya

² Penulis adalah dosen Universitas WR. Supratman Surabaya

Sakit memprioritaskan kepuasan pasien dalam upaya memenuhi tingkat kepentingan dan harapan pasien. Untuk usaha tersebut maka kinerja yang dilakukan oleh Rumah Sakit harus sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan terhadap kinerja Rumah Sakit akan membuat pasien terkesan yang biasanya akan selalu berorientasi pada masa lalu, baik dari segi layanan maupun loyalitas yang diberikan.

RSU. Dr. Soetomo menerapkan konsep sasetta (salam, senyum, dan tanya) merupakan program peningkatan pelayanan terhadap pasien. Dengan program ini diharapkan dapat mengubah image masyarakat terhadap rumah sakit umum yang dikenal tidak ramah, dan pasien akan merasakan perubahan dalam bentuk pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pasien perlu diperhatikan kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yang meliputi pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi dan fasilitas ruangan. Penawaran jasa kepada pasien harus didasarkan pada kepentingan pasien dan kinerja Rumah Sakit. Oleh karena itu Rumah Sakit harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh pasien.

Rumah Sakit harus memperhatikan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, bersikap ramah kepada pasien, tanggap menjelaskan keluhan pasien sekaligus cepat memberikan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sehingga pasien merasa diperhatikan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk memilih judul Pengaruh kualitas jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah I RSU Dr. Soetomo Surabaya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis

dapat merumuskan suatu permasalahan sebagai berikut.

"Apakah kualitas jasa pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah I RSU Dr. Soetomo Surabaya?"

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah :

"Untuk mengetahui apakah kualitas jasa pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan - pasien pada Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah I RSU Dr. Soetomo Surabaya".

Tinjauan Pustaka dan Hipotesis

Menurut James F Enggel (1994, 3) mendefinisikan bahwa: Perilaku Konsumen "adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini".

Pengertian Jasa

Menurut Philip Kotler (2000, 486) mendefinisikan bahwa: "Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik".

Menurut Freddy Rangkuti (2002, 26) mendefinisikan bahwa: "Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut".

Menurut Philip Kotler (1997 : 551) jasa dapat diklarifikasikan menjadi empat adalah sebagai berikut.

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)
2. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)
3. Bervariasi (*Variability*)
4. Mudah Lenyap (*Perishability*)

Pengertian Kualitas Jasa

Definisi kualitas yang diajukan oleh *American Society for quality control* sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyatakan bahwa: "Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Beberapa Bentuk Pelayanan

Beberapa bentuk pelayanan yang perlu dilakukan perusahaan dalam upaya memperoleh empati pelanggan antara lain :

1. Memfokuskan karyawan dalam kontrak dengan pelanggan.
2. Memberi wewenang kepada karyawan untuk bertindak bila perlu demi memuaskan pelanggan.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mengkomunikasikannya.
4. Bersifat proaktif, mendengarkan keluhan dan masukan yang diberikan pelanggan serta melakukan survei secara berkala terhadap pelanggan, kemudian mengumpulkan keluhan-keluhan dari pelanggan untuk memperoleh alternatif pendekatan yang sesuai.
5. Mendekati pelanggan secara pribadi untuk menunjukkan kepedulian.

Dimensi-Dimensi Dalam Layanan

Menurut Parasuraman, et al. (1985) yang disadur dalam buku Fandy Tjiptono dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible* konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut antara lain :

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Emphaty

Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "satis" artinya cukup baik, memadai dan "faction" artinya melakukan atau membuat secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan hingga saat ini belum dicapai kesepakatan atau konsensus mengenai konsep kepuasan pelanggan, "yakni apakah kepuasan merupakan respon emosional atau evaluasi kognitif" (Edwarson, 1998 : Giese and Cote (1994) Peterson and Wilson, 1992 ; Yi, 1990).

Menurut Philip Kotler (1996) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Engel et. Al (1990) bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama / melampaui harapan pelanggan.

Menurut Day (dalam Tse dan Wilson, 1998) bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antar harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Menurut Witle (1990) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Model Konseptual Pembentukan Kepuasan

Telah dikembangkan model penentuan kepuasan konsumen yang lebih komprehensif atas dasar paradigma yang diskonfirmasi. Model tersebut adalah model konseptual proses pembentukan kepuasan seperti pada gambar di bawah ini. Yang menyatakan bahwa perasaan puas muncul ketika konsumen membandingkan persepsi mereka atas tampilan produk atau jasa dengan keinginan dan harapan mereka. Dari proses perbandingan ini tidak hanya menghasilkan perasaan puas dengan informasi dimana harapan mereka berawal.

Model pada Gambar 2 memperlihatkan bahwa kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*) dipengaruhi oleh atribut kepuasan (*attribute satisfaction*) dan kepuasan atas informasi (*information satisfaction*). Atribut kepuasan merupakan penilaian kepuasan oleh konsumen dari pengamatan terhadap tampilan atribut. Sedangkan informasi kepuasan diterangkan sebagai kepuasan oleh konsumen subyektif terhadap informasi yang digunakan saat menentukan penelitian suatu produk

variabel yang mencerminkan *attribute satisfaction* dan *information satisfaction* yang membentuk *overall satisfaction* dalam pemakaian jasa pada instalasi rawat inap Bedah unit perawatan Bedah I RSUD Dr. Soetomo Surabaya dapat diformulasikan sebagaimana tampak pada Gambar 3.

HIPOTESIS

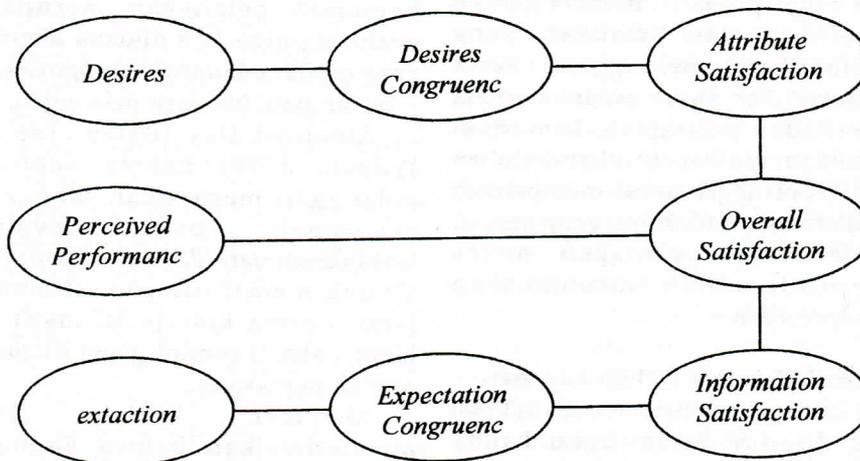
Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan landasan teori yang telah penulis uraikan maka penulis dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut

"Diduga bahwa faktor pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi dan fasilitas ruangan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah I RSUD Dr. Soetomo Surabaya".

METODOLOGI PENELITIAN

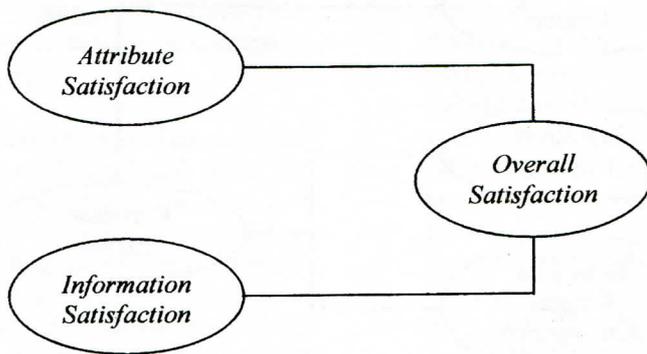
Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang



Sumber : Richard A. Spreng (1996 : 17)

Gambar 1
Conceptual Model of the Satisfaction Formation Proses



Sumber : *Model tested of the satisfaction formation process* (Richard A. Spreng 1996 ; 25) yang telah disesuaikan.

Gambar 2
Satisfaction Formation Proses

berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan pasien. Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut :

- a. Pelayanan Dokter
Adalah pelayanan yang dilakukan oleh Dokter dalam upaya pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dengan sub indikator sikap, empati dan keahlian.
- b. Pelayanan Perawat
Adalah pelayanan yang dilakukan oleh perawat dalam upaya pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dengan sub indikator sikap, empati dan keahlian.
- c. Pelayanan petugas Administrasi
Adalah pelayanan yang dilakukan oleh petugas administrasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dengan sub indikator sikap, empati dan keahlian.
- d. Fasilitas Ruang

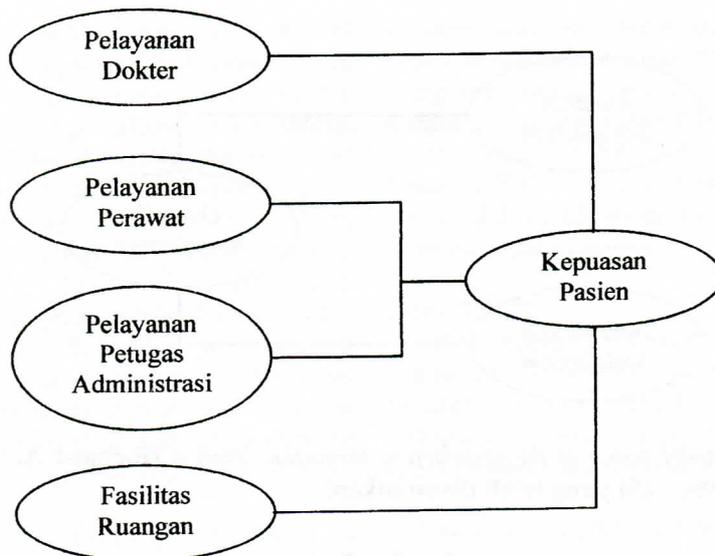
Adalah sarana yang diberikan oleh rumah sakit untuk memuaskan pasien atas pelayanan yang mereka berikan dengan sub indikator kebersihan sprei dan selimut, kebersihan ruangan, saran TV dan AC.

2. Kepuasan Pasien
Adalah tingkat kepuasan atau perasaan seseorang setelah memperoleh layanan dengan membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkannya.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer
Adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang dilakukan oleh penulis.
2. Data Sekunder
Semua data yang diperoleh dari laporan-laporan atau data kepustakaan yang ada di Rumah Sakit yang bersangkutan sebagai penunjang data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.



Sumber : Richard A. Spreng (1996 ; 25) yang disesuaikan

Gambar 3
Model penelitian kepuasan pasien

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan skripsi ini pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Studi Pendahuluan

Dalam tahap ini dilakukan pendekatan dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan yang ada serta untuk mendapatkan gambaran perusahaan secara umum.

2. Studi Kepustakaan

Mempelajari literatur-literatur berupa teks maupun karya ilmiah lain untuk menggali teori yang berhubungan dengan permasalahan yang ada yang diperlukan sebagai landasan teori dalam membahas skripsi ini.

3. Study Lapangan

Dalam bab ini dilakukan penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti untuk memperoleh data yang actual dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

a. Interview

Pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan

mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pimpinan beserta staf yang dapat dipertanggungjawabkan guna menjamin kelengkapan data yang diperlukan.

b. Observasi

Pengumpulan data dengan mengamati langsung tentang kegiatan yang ada dalam perusahaan.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara mencatat arsip-arsip atau dokumen yang ada pada perusahaan.

d. Kuesioner

Pengumpulan data dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada para responden yang dijadikan sampel penelitian.

Prosedur Pengambilan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian yang menjadi populasi adalah seluruh pasien rawat inap di Instalasi Rawat Inap

Bedah Unit Perawatan Ruang Bedah I RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang masih dirawat selama penelitian ini berlangsung.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian adalah pasien rawat Inap Bedah I RSI Dr. Soetomo Surabaya yang masih dirawat selama penelitian berlangsung dan memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Pasien telah dirawat minimal 2 hari dengan pertimbangan bahwa selama waktu tersebut pasien telah merasakan dan menilai pelayanan yang diterima.
- b. Dalam keadaan sadar dan dapat berkomunikasi.
- c. Apabila pasien yang terpilih sebagai responden tidak dapat berkomunikasi maka kuesioner yang diajukan dapat diisikan keluarganya yang bertanggung jawab terhadap perawatan pasien.

Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik random sampling (sample acak), dimana pengambilan sampel didasarkan pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui yaitu dengan asumsi jumlah tempat tidur di Ruang Bedah I sebanyak 34 orang.

Teknik Analisis Data

1. Teknik Analisis Kualitatif

Adalah teknik mengolah dan menganalisa data yang berbentuk uraian kata-kata atau kalimat untuk memperoleh suatu kesimpulan.

2. Teknik analisis Kuantitatif

Adalah teknis analisis data dengan menggunakan rumus atau angka, kemudian dianalisa untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Adapun teknik analisis yang penulis pergunakan dengan bantuan komputer program SPSS 11.0 adalah sebagai berikut :

a. Analisis Koefisien Regresi Linier Berganda

Analisis untuk mengetahui pengaruh positif antara variabel pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi dan fasilitas ruangan terhadap kepuasan pasien.

Persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e \text{ (Anto Dajan)}$$

Dimana

- Y = Kepuasan pasien
- a = Bilangan konstanta
- X₁ = Pelayanan dokter
- X₂ = Pelayanan perawat
- X₃ = Pelayanan petugas administrasi
- X₄ = Fasilitas ruangan
- e = Terkontrol
- b₁ - b₄ = Koefisien regresi atau garis slope

b. Koefisien Korelasi

Digunakan untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Sudigdo (2002) bahwa klasifikasi korelasi r = 0 s/d 0,49 berarti lemah sedangkan r = 0,5 s/d 1 berarti kuat

c. Koefisien determinasi berganda (R²)

Digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

d. Uji signifikan secara bersama (Uji F)

Digunakan untuk membuktikan apakah ada pengaruh signifikan atau tidak antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis secara statistik

Ho: b_i = 0, berarti variabel bebas secara bersama-sama tidak

mempunyai pengaruh terhadap variabel tergantung (terikat)

Hi : $b_i \neq 0$, berarti variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel tergantung.

2. Menggunakan *level of confidence* sebesar 95% dan tingkat *level of significant* sebesar 5%. Untuk menentukan F tabel dengan cara mengetahui derajat kebebasan yaitu:

Numerator = $k - 1$

Denominator = $n - k - 1$

Dimana :

k = Total variabel bebas

n = Banyaknya responden

- e. Uji signifikansi secara parsial (Uji t)

Digunakan untuk membuktikan apakah ada pengaruh signifikan atau tidak variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

1. Merumuskan hipotesis

Ho : $b_i = 0$, berarti variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Hi : $b_i \neq 0$, berarti variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

2. Menggunakan *level of confidence* pada penelitian ini dipergunakan 95% atau tingkat signifikan (α) sebesar 5%, t tabel ditentukan dengan tingkat kebebasan yaitu $n - k - 1$.

Dimana :

n = Banyaknya responden

K = Total variabel bebas

UJI VALIDITAS

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) layak untuk mengukur apa yang diinginkan. Hasil uji validitas

menggunakan uji korelasi product momen person menunjukkan bahwa koefisien korelasi person (r) untuk seluruh pertanyaan ($n = 34$; $df = 32$, $\alpha = 0,05$) lebih bebas dari angka kritis ($r > 0,339$). Hal ini membuktikan bahwa seluruh pertanyaan yang dirancang memiliki konsistensi internal berarti seluruh pertanyaan tersebut mengukur aspek yang sama. Adapun hasil pengolahan data untuk variabel Pelayanan Dokter dengan program SPSS, hasil uji validitasnya pelayanan dokter diperoleh korelasi skor pada masing-masing butir pertanyaan dengan skor total lebih besar dari angka kritis ($r > 0,339$) hal ini membuktikan bahwa seluruh pertanyaan adalah signifikan (ditandai dengan tanda bintang).

Hasil pengolahan data untuk variabel pelayanan Perawat dengan program SPSS, hasil uji validitasnya pelayanan perawat di peroleh korelasi skor pada masing-masing butir pertanyaan dengan skor total lebih besar dari angka kritis ($r > 0,339$) hal ini membuktikan bahwa seluruh pertanyaan adalah signifikan (ditandai dengan tanda bintang).

Hasil pengolahan data untuk variabel pelayanan petugas Administrasi dengan program SPSS, hasil uji validitasnya pelayanan petugas administrasi diperoleh korelasi skor pada masing-masing butir pertanyaan dengan skor total lebih besar dari angka kritis ($r > 0,339$) hal ini membuktikan bahwa seluruh pertanyaan adalah signifikan (ditandai dengan tanda bintang).

Hasil pengolahan data untuk variabel Fasilitas Ruangan dengan program SPSS, hasil uji validitasnya fasilitas ruangan diperoleh korelasi skor pada masing-masing butir pertanyaan dengan skor total lebih besar dari angka kritis ($r > 0,339$) hal ini membuktikan bahwa seluruh pertanyaan adalah signifikan (ditandai dengan tanda bintang).

Hasil pengolahan data untuk variabel Keputusan pasien dengan program SPSS, hasil uji validitasnya kepuasan pasien diperoleh korelasi skor pada masing-masing butir pertanyaan dengan skor total lebih besar dari angka kritis ($r > 0,339$) hal ini membuktikan bahwa seluruh pertanyaan adalah signifikan (ditandai dengan tanda bintang).

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil uji validitas di atas yang menjelaskan bahwa semua point pertanyaan pada masing-masing variabel memperoleh korelasi skor pada masing-masing pertanyaan dengan skor total lebih besar dari angka kritis berarti semua point pertanyaan adalah valid, maka pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner tersebut layak/valid untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji reliabilitas belah dua, dimana untuk menguji reliabilitas data dilakukan dengan membelah butir pertanyaan menjadi dua kelompok (secara random atau ganjil dan genap) dan jumlah nilai (skor) masing-masing kelompok dikorelasikan (menggunakan korelasi pearson)

Selanjutnya untuk mengukur reliabilitas adalah koefisien korelasi person (r) lebih besar dari angka kritis ($r > 0,339$) hal ini membuktikan bahwa kuesioner yang dirancang dapat dipercaya atau diandalkan (reliable) karena menghasilkan jawaban yang konsisten. Untuk mencari nilai korelasi untuk seluruh butir pertanyaan digunakan rumus Spearman Brown sebagai berikut.

$$r_1 = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Keterangan :

r_1 = reliabilitas keseluruhan

r_b = nilai korelasi kelompok satu dan kelompok dua

Hasil pengolahan data untuk variabel pelayanan Dokter dengan program SPSS, Nilai korelasinya adalah sebesar 0,703 dan karena nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hubungan kedua kelompok tersebut adalah signifikan, selanjutnya korelasi keseluruhan (r_1) dapat dihitung sebagai berikut :

$$r_1 = 2(0,703) / \{1 + (0,703)\} = 0,826$$

Hasil pengolahan data untuk variabel pelayanan perawat dengan program SPSS, Nilai korelasinya adalah sebesar 0,646 dan karena nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hubungan kedua kelompok tersebut adalah signifikan. Selanjutnya korelasi keseluruhan (r_1) dapat dihitung sebagai berikut.

$$r_1 = 2 (0,646) / \{1 + (0,646)\} = 0,785$$

Hasil pengolahan data untuk variabel pelayanan Petugas Administrasi dengan program SPSS, Nilai korelasinya adalah sebesar 0,639 dan karena nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hubungan kedua kelompok tersebut adalah signifikan. Selanjutnya korelasi keseluruhan (r_1) dapat dihitung sebagai berikut.

$$r_1 = 2 (0,639) / \{1 + (0,639)\} = 0,780$$

Hasil pengolahan data untuk variabel Fasilitas Ruangan dengan program SPSS, Nilai korelasinya adalah sebesar 0,429 dan karena nilai probabilitas sebesar 0,011 lebih kecil dari 0,05, maka hubungan kedua kelompok tersebut adalah signifikan. Selanjutnya korelasi keseluruhan (r_1) dapat dihitung sebagai berikut.

$$r_1 = 2 (0,429) / \{1+(0,429)\} = 0,600$$

Hasil pengolahan data untuk variabel Kepuasan Pasien dengan program SPSS, Nilai korelasinya adalah sebesar 0,603 dan karena nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil

dari 0,05, maka hubungan kedua kelompok tersebut adalah signifikan. Selanjutnya korelasi keseluruhan (r_1) dapat dihitung sebagai berikut :

$$r_1 = 2 (0,603) / \{1 + (0,603)\} = 0,752$$

Dari hasil uji reliabilitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan (reliabel). Sehingga penelitian dengan kuesioner yang telah ditentukan dapat dilanjutkan.

ANALISIS DATA

Dalam pelaksanaan analisis data penulis menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi parsial, koefisien determinasi berganda, uji F dan uji t, dimana variabel bebasnya adalah pelayanan dokter (X_1), pelayanan perawat (X_2), pelayanan petugas administrasi (X_3) dan fasilitas ruangan (X_4) dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y). Hal tersebut adalah sebagai berikut.

berganda. Hasil regresi menggunakan SPSS 11.0 sebagai berikut.

Dari Tabel 1 yang diperoleh melalui hasil oleh data SPSS, 11.0 maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$y = 1,217 + 0,281 X_1 + 0,203 X_2 + 0,254 X_3 + 0,192 X_4$$

Dari fungsi regresi dari faktor-faktor pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi dan fasilitas ruangan adalah bertanda positif, yang berarti variabel bebas yang digunakan dalam penelitian mempunyai hubungan yang searah dengan variabel terikatnya. Jika nilai dari variabel bebas tersebut meningkat maka akan mendorong meningkatnya kepuasan pasien.

1. $a = 1,217$

Artinya, kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,217 satuan apabila pelayanan dokter

Tabel 1
Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.217	.327		3.724	.007
X1	.281	.111	.323	2.536	.030
X2	.203	.112	.233	1.810	.077
X3	.254	.095	.292	2.671	.018
X4	.192	.091	.199	2.111	.042

a. Dependent Variabel : Y

Sumber : Lampiran

Analisa Regresi Linier Berganda

Untuk menghitung seberapa kuat pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat adalah dengan menggunakan regresi linear

(X_1), pelayanan perawat (X_2), pelayanan petugas administrasi (X_3) dan fasilitas ruangan (X_4) = 0 atau tetap.

2. $b_1 = 0,281$

Artinya, apabila pelayanan dokter (X_1) naik sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,281 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.

3. $b_2 = 0,203$

Artinya, apabila pelayanan perawat (X_2) naik sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,203 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.

4. $b_3 = 0,254$

Artinya, apabila pelayanan petugas administrasi (X_3) naik sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,254 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.

5. $b_4 = 0,192$

Artinya, apabila fasilitas ruangan (X_4) naik sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,192 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.

Koefisien Korelasi Parsial (r)

Digunakan untuk menggambarkan keeratan hubungan antara variabel

bebas pelayanan dokter (X_1), pelayanan perawat (X_2), pelayanan petugas administrasi (X_3) dan fasilitas ruangan (X_4) terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Y). Adapun output SPSS 11.0 tampak pada Tabel 2

1. Pelayanan Dokter

Dari hasil perhitungan statistik untuk pelayanan dokter (X_1) diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,838. Hal ini menunjukkan hubungan yang positif dan searah berarti bahwa antara variabel pelayanan dokter (X_1) mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien sebesar 83,80%. Hal ini juga dibuktikan oleh nilai probabilitas $0,000 \leq \alpha (0,05)$ berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan dokter (X_1) dan kepuasan pasien (Y).

2. Pelayanan Perawat

Dari hasil perhitungan statistik untuk pelayanan perawat (X_2) diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,672. Hal ini menunjukkan hubungan yang positif berarti bahwa antara variabel pelayanan dokter (X_1) mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien sebesar 67,2%. Hal ini juga

Tabel 2
Korelasi Parsial
Correlations

			X1	X2	X3	X4	Y
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000 **	.790 **	.892 **	.571 **	.838 **
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
		N	.34	.34	.34	.34	.34
	X2	Correlation Coefficient	.790 **	1.000	.666 **	.344 **	.672 **
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.046	.000
		N	.34	.34	.34	.34	.34
	X3	Correlation Coefficient	.892 **	.666 **	1.000	.704 **	.855 **
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
		N	.34	.34	.34	.34	.34
	X4	Correlation Coefficient	.571 **	.344 **	.704 **	1.000	.689 **
		Sig. (2-tailed)	.000	.046	.000	.	.000
		N	.34	.34	.34	.34	.34
	Y	Correlation Coefficient	.838 **	.672 **	.855 **	.689 **	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
		N	.34	.34	.34	.34	.34

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

dibuktikan oleh nilai probabilitas $0,000 \leq \alpha$ (0,05) berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan perawat (X_2) dan kepuasan pasien (Y).

3. Pelayanan Petugas Administrasi
 Dari hasil perhitungan statistik untuk pelayanan petugas administrasi (X_3) diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,855. Hal ini menunjukkan hubungan yang positif berarti bahwa antara variabel pelayanan petugas administrasi (X_3) mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien sebesar 85,5%. Hal ini juga dibuktikan oleh nilai probabilitas $0,000 \leq \alpha$ (0,05) berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan petugas administrasi (X_3) dan kepuasan pasien (Y).
4. Fasilitas Ruangan
 Dari hasil perhitungan statistik untuk fasilitas ruangan (X_4) diperoleh nilai koefisien korelasi (r)

Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS 11.0 didapat hasil sebagai mana tampak pada Tabel 3.

Diketahui koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,862 berarti bahwa kontribusi dari variabel bebas pelayanan dokter (X_1), pelayanan perawat (X_2), pelayanan petugas administrasi (X_3) dan fasilitas ruangan (X_4) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Y) sebesar 86,2% sedangkan sisanya sebesar 13,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Uji Signifikasi Secara Bersama (Uji F)

Pengujian hipotesa untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pelayanan dokter (X_1), pelayanan perawat (X_2), pelayanan petugas administrasi (X_3) dan fasilitas ruangan (X_4) secara bersama-sama terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Y).

Tabel 3
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929 ^a	.862	.843	.1963

- a. Predictors : (Constant), X4, X2, X3, X1
- b. Dependent Variable : Y

sebesar 0,689. Hal ini menunjukkan hubungan yang positif berarti bahwa antara variabel pelayanan dokter (X_1) mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien sebesar 68,9%. Hal ini juga dibuktikan oleh probabilitas $0,000 \leq \alpha$ (0,05) berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel fasilitas ruangan (X_4) dan kepuasan pasien (Y).

Hasil perhitungan statistik pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 45,557 sedangkan $F_{tabel} = 2,70$ untuk tingkat signifikan 0,05, dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} = 45,557 > F_{tabel} = 2,70$. sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti keempat variabel bebas pelayanan dokter (X_1), pelayanan perawat (X_2), pelayanan petugas administrasi (X_3) dan fasilitas ruangan (X_4) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan pasien (Y). Hal ini juga dibuktikan dengan nilai probabilitas dari $F_{hitung} 0,000 \leq \alpha (0,05)$. Sehingga hipotesa yang penulis kemukakan terbukti kebenarannya.

Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesa untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pelayanan dokter (X_1), pelayanan perawat (X_2), pelayanan petugas administrasi (X_3) dan fasilitas ruangan (X_4) secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y).

Hasil pengolahan data SPSS 11.0 adalah sebagaimana tampak pada Tabel 5

Variabel bebas Pelayanan Dokter (X_1)

Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel X_1 $2,536 > 1,699$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada

pasien (Y). Sehingga hipotesa yang penulis kemukakan terbukti kebenarannya.

Variabel Bebas Pelayanan Perawat (X_2)

Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel pelayanan perawat (X_2) sebesar $1,810 > 1,699$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas pelayanan perawat (X_2) terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Y) sehingga hipotesa yang penulis kemukakan terbukti kebenarannya.

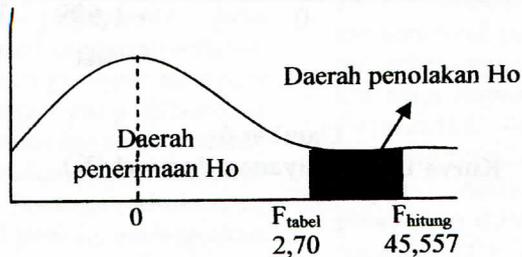
Variabel Bebas Pelayanan Petugas Administrasi (X_3)

Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel pelayanan petugas

Tabel 4
Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	7.003	4	1.751	45.557	.000 ^a
Residual	1.114	29	3.843E-02		
Total	8.118	33			

- a. Predictors : (Constant), X4, X3, X2, X1
- b. Dependent Variable : Y



Gambar 4
Kurva F

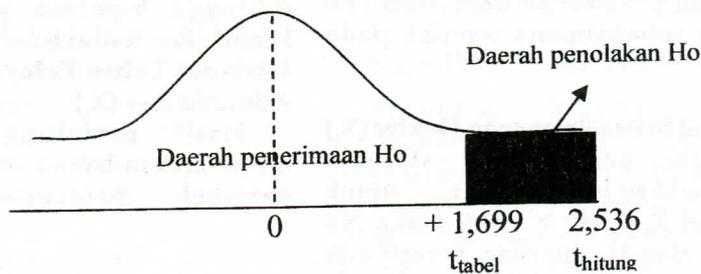
pengaruh yang signifikan antara variabel bebas pelayanan dokter (X_1) terhadap variabel terikat kepuasan

administrasi (X_3) sebesar $2,671 > 1,699$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas pelayanan

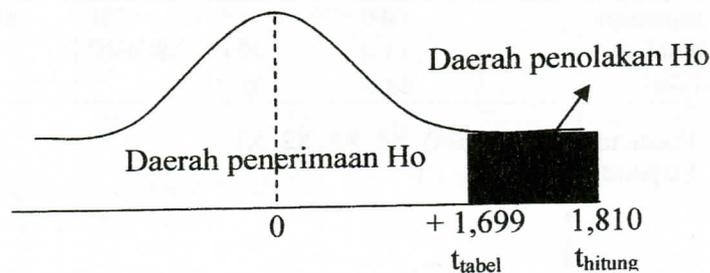
Tabel 5
Uji t
Coefficient

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.217	.327		3.724	.007
X1	.281	.111	.323	2.536	.030
X2	.203	.112	.233	1.810	.077
X3	.254	.095	.292	2.671	.018
X4	.192	.091	.199	2.111	.042

a. Dependent Variable : Y



Gambar 5
Kurva Uji t Pelayanan Dokter (X_1)

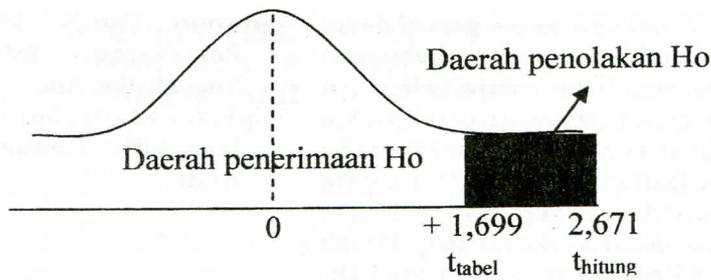


Gambar 6
Kurva Uji t Pelayanan Perawat (X_2)

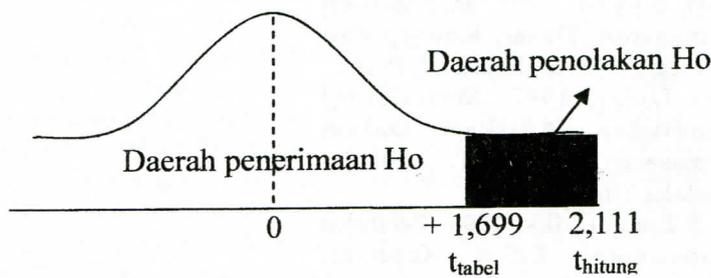
petugas administrasi (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Y). Sehingga hipotesa yang penulis kemukakan terbukti kebenarannya.

Variabel Bebas Fasilitas Ruangan (X_4)

Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel X_1 $2,536 > 1,699$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas pelayanan fasilitas ruangan (X_4) terhadap variabel terikat



Gambar 7
Kurva Uji t Pelayanan Petugas Administrasi (X_3)



Gambar 8
Kurva Uji t Fasilitas Ruang (X_4)

kepuasan pasien (Y). Sehingga hipotesa yang penulis kemukakan terbukti kebenarannya.

KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya didapat kesimpulan sebagai berikut.

1. Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah I RSUD Dr. Soetomo Surabaya didalam memberikan pelayanan jasa menghadapi permasalahan terletak pada pelayanan perawat maupun fasilitas ruangan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien.
2. Dari permasalahan yang dihadapi oleh RSUD Dr. Soetomo, khususnya IRNA Bedah I penulis memberikan solusi pemecahan antara lain :
 - a. Meningkatkan mutu pelayanan
 - b. Meningkatkan fasilitas ruangan
 - c. Memperbaiki Sarana penunjang yang sudah tidak layak
3. Hipotesis yang penulis kemukakan bahwa diduga pelayanan dokter,

pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi, fasilitas ruangan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien setelah diadakan pengujian dengan menggunakan uji F dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dokter (X_1), pelayanan perawat (X_2), pelayanan petugas administrasi (X_3), fasilitas ruangan (X_4) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah I RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Dari hasil uji t dapat disimpulkan bahwa pelayanan dokter (X_1), pelayanan perawat (X_2), pelayanan petugas administrasi (X_3) dan fasilitas ruangan (X_4) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah I RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

4. Dari hasil uji korelasi parsial dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dokter (X_1), pelayanan perawat (X_2), pelayanan petugas administrasi (X_3) dan fasilitas ruangan (X_4) secara parsial dengan kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah I RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
- Tjiptono, Fandy, 1997. **Strategi Pemasaran, Edisi Kedua**. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2001. **Manajemen Jasa, Edisi Kedua**. Yogyakarta: Andi.

DAFTAR RUJUKAN

- Assauri, Sofyan, 1991. **Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep dan Strategi**. Jakarta: Rajawali, Pers.
- Husein Umar, 1997. **Metodologi Penelitian, Aplikasi Dalam Pemasaran**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- James F Enggel, dkk, 1994. **Perilaku Konsumen, Edisi Keenam**. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1995. **Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi Keenam**, Jakarta: Intermedia.
- Kotler, Philip, 1997. **Manajemen Pemasaran, Edisi Indonesia**, Jakarta: Prenhallindo.
- Loudon, D.L and Della Bitta, 1993. **Consumer Behavior Concepts and Applications, 4th Ed**. New York: McGraw Hill, Inc.
- Rangkuti, Freddy, 2002. **Measuring Customer Satisfaction**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suprpto J., 1997. **Statistik II, Edisi Kelima**. Jakarta: Erlangga.
- Swastha Basu dan Irawan, 1997. **Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua**. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha Basu dan Irawan, 2001. **Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua**. Yogyakarta: Liberty.
- Spreng, Richard, A., Scoot B. Mac Kenzie and Richard W. Olshav - Sky, 1996. "A Reexamination of the Determinants of Customer Satisfaction". **Journal of Marketing**. Vol 60 (July 1996), p. 15-32.