



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

Risma Suminar Sari<sup>1</sup>; Dian Candra Fatihah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Administrasi Keuangan, Politeknik Piki Ganesha, Indonesia

E-mail: [rismasuminars1003gmail.com](mailto:rismasuminars1003gmail.com)<sup>1</sup>; [diancandrafatihah@gmail.com](mailto:diancandrafatihah@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstract.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Teknik yang digunakan dalam pengujian ini adalah strategi kuantitatif. Prosedur pengumpulan informasi menggunakan metode studi kepustakaan, wawancara dan survei. Dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,729 secara tegas menunjukkan adanya derajat hubungan yang kuat. Sementara nilai keefisien determinasi juga memiliki nilai 72,9%. Artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 72,9%. Dan sisanya 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan regresi linier  $Y = a + bX = 0,045 + 0,326 X$ . Dimana nilai konstanta sebesar 0,045 menyatakan jika tidak terdapat nilai kualitas pelayanan pada kepuasan pasien makanya nilainya adalah 0,045. Nilai uji t didapatkan  $8,789 > 1,667$  (thitung > ttabel), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang memiliki arti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Saran yang bisa diberikan adalah agar Rumah Sakit Mata Cicendo lebih meningkatkan kualitas pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien khususnya pada pasien rawat inap seperti penerapan pelayanan prima (senyum, sapa, salam, sopan santun) serta cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pasien dan memberikan perhatian serta rasa nyaman kepada pasien.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan

**Abstract.** This study aims to determine the effect of service quality on inpatient satisfaction at Cicendo Eye Hospital Bandung. The technique used in this test is a quantitative strategy. The procedure for collecting information uses the method of literature study, interviews and surveys. The research that has been done is known that the correlation coefficient value of 0.729 clearly shows the degree of a strong relationship. Meanwhile, the coefficient of determination also has a value of 72.9%. This means that the quality of service affects patient satisfaction by 72.9%. And the remaining 27.1% is influenced by other factors not examined in this study. The linear regression equation  $Y = a + bX = 0.045 + 0.326 X$ . Where the constant value of 0.045 states that if there is no service quality value on patient satisfaction, the value is 0.045. The value of the t-test obtained is  $8.789 > 1.667$  (tcount > ttable), then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means that there is a significant influence between service quality on inpatient satisfaction. Suggestions that can be given are for Cicendo Eye Hospital to further improve the quality of service in order to achieve patient satisfaction, especially for inpatients such as implementing excellent service (smiles, regards, greetings, manners) and being responsive in responding to patient complaints and providing attention and a sense of comfort to the patient.

**Keywords:** Patient Satisfaction; Service Quality

## A. PENDAHULUAN

Saat ini kesehatan merupakan aspek penting bagi seluruh lapisan masyarakat. Tuntutan mengenai pelayanan kesehatan terus mengalami peningkatan seiring dengan meningkatkannya penghasilan dan taraf hidup masyarakat. Tentunya, keberadaan layanan kesehatan umum dituntut untuk terus meningkatkan layanan menjadi semakin baik. Kebutuhan ini meningkat dari sekedar pelayanan penyembuhan sakit hingga meliputi layanan untuk mencegah atau preventif. Hal ini dilakukan demi meningkatkan kualitas kesehatan dan hidup dari setiap masyarakat yang mengakses layanan penyedia jasa kesehatan. (A nonim,2004).

Komponen yang berperan penting dalam peningkatan kualitas kesehatan dari masyarakat adalah rumah sakit. Kode etik yang harus selalu menjadi perhatian rumah sakit-rumah sakit saat ini adalah dengan memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka dengan tetap memperhatikan kode etik profesi medis serta ketentuan medis. Peningkatan kualitas layanan kesehatan oleh rumah sakit yang diharapkan terus semakin mendapatkan tuntutan seiring dengan perkembangan teknologi yang ada. Di era sekarang dimana persaingan faskes kesehatan semakin meningkat, kualitas layanan merupakan ujung tombak dari eksistensi suatu lembaga. Poin penting yang perlu selalu mendapatkan perhatian dari semua lembaga agar tetap dapat bertahan dan mengembangkan diri adalah revolusi mutu yang dimiliki. Persaingan antar lembaga tidak akan membiarkan lembaga untuk tidak memberikan kualitas layanan prima kepada seluruh pengguna jasa kesehatan yang diberikan. Sudah menjadi barang tentu, setiap konsumen akan mencari pelayanan terbaik yang dapat diterima dari lembaga kesehatan. (A ssauri, 2003:25).

Kualitas layanan dari suatu lembaga sangat ditentukan oleh manusia yang berperan sebagai pemberi layanan. Hal ini sejalan dengan pemikiran yang disampaikan oleh Thoha (2002:181) individu yang memberikan pelayanan memiliki peran utama dalam hal kualitas layanan. Berkaitan dengan hal ini maka seluruh pelaku pelayan fasilitas kesehatan baik itu, dokter, perawat, tenaga bukan medis, dan juga tenaga medis itu sendiri perlu memberikan layanan prima dan berkualitas tinggi kepada pasien dan keluarga pasien karena merekalah konsumen prioritas dari suatu rumah sakit. Toal ukur utama dalam menilai kualitas rumah sakit nantinya adalah kepuasan konsumen yang telah dibahas sebelumnya.

Pelayanan rumah sakit harus selalu dilakukan dengan prima, pihak rumah sakit harus mampu mendengarkan dengan seksama permintaan konsumen, mampu memberikan tanggapan terhadap kebutuhan dan harapan dari konsumen serta tuntutan dari pemakai layanan rumah sakit. Kemampuan pemberian layanan prima ini memiliki kaitan yang erat dengan tenaga kesehatan yang setiap harinya memberikan pelayanan kepada konsumen rumah sakit atau pasien.

Konsumen fasilitas kesehatan akan memberikan komplain saat layanan penyedia jasa kesehatan tidak memenuhi harapan mereka. Kumpulan komplain ini jika tidak segera mendapatkan tindak lanjut dari pengelola rumah sakit tentunya akan menyebabkan penurunan kepuasan konsumen terhadap layanan rumah sakit. Dalam konsep wacana bisnis, kepuasan dari konsumen adalah poin utama yang paling sentral. Hampir semua konsumen memiliki harapan tinggi mengenai produk atau jasa yang mereka terima dengan kualitas yang terbaik dan diberikan dalam jalan yang paling baik (Assauri, 2003:28).

Tabel. 1 Data Pasien Rawat Inap di RS. Cicendo Bandung Tahun 2017-2021

No	Tahun	Jumlah Rawat Inap Per Tahun	Persentase Naik/Turun (%)	Ket
1	2017	341,13	-	-
2	2018	339,17	0,57%	turun
3	2019	339,94	0,23%	naik
4	2020	339,50	0,13%	turun
5	2021	165,20	51,34	turun

Tabel 1 menunjukkan bahwa data pasien rawat inap pada tahun 2017 berjumlah 341,13, di tahun 2018 data pasien menurun sebesar 0,57% dengan jumlah 339,17. Tahun 2019 data pasien meningkat sebesar 0,23% dengan jumlah 339,94. Tahun 2020 data pasien menurun sebesar 0,13% dengan jumlah 339,50. Tahun 2021 data pasien menurun kembali sebesar 51,34% dengan jumlah 165,20 pasien. Adanya penurunan ini dapat disebabkan karena berbagai faktor antara lain , pelayanan yang tidak memuaskan, sarana pra sarana yang tidak memadai dan juga karena dampak dari pandemi covid 19. Data jumlah pasien menjadi komponen utama indikator dari kepuasan dari pasien berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan dari konsumen penggunaannya. Berikut adalah contoh penelitian yang sejalan dengan hal tersebut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit Gedung A-RSCM Jakarta (Indra Jaya, Indra Syafudin , JIMFE Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi - journal.unpak.ac.id)
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu (Dolly Irbantoro, Aryo Dewanto, Jurnal Aplikasi Manajemen - jurnaljam.ub.ac.id)

Dari penelitian tersebut diatas ternyata memberikan kesimpulan dengan hasil ditolaknya Ho atau diterimanya Ha. Artinya terdapat korelasi antara kualitas layanan yang diberikan terhadap kepuasan dari konsumen pengguna layanan.

Berbagai permasalahan yang telah diuraikan mengarahkan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.”

### Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Mata Cicendo Bandung ?
2. Bagaimana gambaran pengaruh kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung ?



3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung di mata konsumen ?
4. Apa saja yang menjadi kendala dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung ?
5. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala pengaruh kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung di mata konsumen.
4. Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
5. Untuk mengetahui upaya yang bisa dilakukan dalam mengatasi kendala dari pengaruh kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

## B. KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan, menurut Tjiptono (2011) menyampaikan bawasannya yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah usaha lembaga penyedia layanan untuk mencukupi keinginan serta kebutuhan dari pengguna layanan. Dimensi pelayanan pengguna layanan berdasarkan pendapat Tjiptono terdiri dari lima aspek meliputi:

- a. Empati
- b. Keandalan
- c. Cepat tanggap
- d. Jaminan

Kotler dan Amstrong (2012:681) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merujuk pada karakter dan keistimewaan dari produk yang diberikan berkaitan dengan kepuasan dari konsumen terhadap kebutuhan yang mereka inginkan secara langsung maupun tidak langsung.

Kepuasan Pelanggan, menurut Kotler dan Killer (2012:117) kepuasan merupakan rasa senang maupun kecewa yang muncul disebabkan oleh perbandingan antara kinerja yang diberikan terhadap harapan mereka. Ada tiga macam dimensi yaitu :

- a. Promo
- b. Kualitas Produk
- c. Kualitas Pelanggan

Tertuang pada buku mengenai konsep manajemen pemasaran karya Philip Kotler serta Kevin Lane diungkapkan jika kepuasan dari konsumen merujuk pada rasa senang maupun rasa kekecewaan dari pelanggan yang muncul berdasarkan perbandingan dari hasil kerja yang diberikan terhadap harapan orang itu. (Line, 2012)

## C. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merujuk pada rangkaian cara yang dipakai untuk memperoleh pengetahuan atau ilmu (Suryana, 2010). Studi ini menerapkan metode deskriptif serta menerapkan pendekatan kuantitatif.

Sugiyono (2018) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan metode kuantitatif adalah metode yang menggunakan landasan positivisme. Artinya metode yang dipakai

adalah metode untuk melakukan studi dalam populasi ataupun sample, kemudian data-data dikumpulkan memakai alat instrument yang ada, dianalisis menggunakan statistik secara kuantitatif, dalam rangka menunjukkan serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Sementara itu, penelitian deskriptif merujuk pada studi yang bertujuan untuk mengungkapkan gejala-gejala yang ada. Fakta yang terjadi akan disajikan sistematis dan juga akurat terkait sifat ataupun daerah yang diteliti. (Hardani et al., 2020)

### Populasi

Margoso (2004) mengungkapkan jika populasi merujuk pada semua data yang akan diteliti serta berada pada domain dan rentang waktu tertentu. Populasi ini merujuk kepada data, saat manusia menyajikan data, akibatnya banyak populasi akan sesuai dengan banyak manusia.

Sugiyono (2018) mengungkapkan bahwa populasi merupakan kumpulan objek yang membentuk kelompok ataupun subjek tertentu yang telah ditetapkan untuk diteliti dan disimpulkan.

Populasi yang digunakan pada studi ini merupakan pasien dan keluarga pasien yang dirawat pada bagian rawat inap anggrek, bougenville, cempaka dan dahlia. Jumlah populasi sekitar 300 pasien (berikut keluarga pasien) dalam kurun waktu 1 bulan.

### Sampel

Sudjana dan Ibrahim (2004:85) mendefinisikan sample sebagai komponen dari populasi yang mempunyai karakteristik sesuai dengan populasi. Ukuran sample yang digunakan dalam penelitian harus menggambarkan populasi secara fair. Pada penelitian ini sebanyak 70 responden turut terlibat. Teknik sampling purposive dipakai pada studi ini guna menentukan sample yang sesuai dengan penelitian. Teknik ini menurut (Sugiyono, 2018) yang digunakan untuk menentukan banyak sample dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

Pada penelitian ini, peneliti mengajukan kuesioner pada pasien yang ditemui berdasarkan beberapa kriteria. Kriteria yang digunakan oleh peneliti terdiri atas:

1. Responden yang dipilih adalah mereka yang telah menjalani rawat inap minimal selama 2 hari di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
2. Responden merupakan pasien yang menjalani rawat inap dalam rentang periode yang telah didefinisikan
3. Responden hanya diperkenankan melakukan satu kali saja pengisian kuesioner
4. Tidak ada unsur pemaksaan untuk mengisi kuesioner.

**Tabel. 2 Jumlah pasien**

No	NAMA RUANGAN	KELAS	JUMLAH TEMPAT TIDUR	TERPAKAI PRIA	TERPAKAI WANITA
1	Anggrek	VIP	10	3	4
2	Bougenville	1	18	7	8
3	Cempaka	2	17	9	8
4	Dahlia	3	40	15	16
Jumlah				34	36
TOTAL				70	



*Sumber: Diolah peneliti (2021)*

Merujuk pada kebutuhan penelitian data yang dimanfaatkan untuk menarik kesimpulan studi meliputi dua jenis data yakni data kuantitatif serta data kualitatif, menurut Sugiono (2001:14):

1. Data kualitatif merupakan jenis data yang dapat direpresentasikan melalui beberapa tipe data meliputi, data kalimat, kata-kata, serta gambar. Pada penelitian ini ketiga jenis penyajian data digunakan penulis untuk mendeskripsikan data sebaik mungkin
2. Data kuantitatif merupakan representasi dari data kualitatif yang diubah menjadi data angka ataupun data yang murni berupa angka. Jenis data ini digunakan untuk analisis data hasil penelitian dalam skala likert.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data kuesioner diterapkan pada studi yang dilakukan. Sugiyono (2018) kuesioner adalah teknik untuk mengumpulkan data yang dilaksanakan dengan menyajikan pertanyaan ataupun pernyataan kepada responden untuk mendapatkan tanggapannya.

Pada studi ini data dikumpulkan melalui teknik berikut ini.

#### **1. Kuesioner (angket)**

Kuesioner atau angket yang dipakai dalam penelitian ini disusun menggunakan kajian teori yang selanjutnya dijadikan sebagai alat bantu untuk mengukur kualitas dari layanan yang disajikan oleh faskes kesehatan rumah sakit kepada terhadap kepuasan pasien sebagai konsumen mereka terutama para pasien rawat inap.

#### **2. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi dalam studi ini dimulai dengan mengumpulkan literatur relevan, menuliskan laporan kegiatan secara runtut, menumpulkan foto-foto, dan juga mengumpulkan arsip faskes kesehatan yang relevan dengan studi yang dilaksanakan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah proses penelitian yang dilakukan sehingga deskripsi yang dilakukan menjadi lebih tepat sasaran.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Responden dari studi adalah konsumen layanan jasa dari Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sebanyak 70 orang yang terdiri atas 43 orang laki-laki serta 27 orang perempuan, usia responden dengan rentang usia sebagai berikut : 19-29 adalah 50 orang, 30-45 adalah 20 orang. Pendidikan responden dengan tingkat SMP 4 orang, SMA 44 orang, D3 13 orang, dan S1 9 orang. Dari pekerjaan responden terdapat jenis pekerjaan sebagai berikut: Pegawai swasta 32 orang, Wirausaha sebanyak 11 orang, PNS sebanyak 2 orang, Ilmuan sebanyak satu orang, IRT sebanyak 7 orang.

Tanggapan Responden mengenai variabel X ( Kualitas Pelayanan)


**Tabel. 3 Tanggapan Responden mengenai Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

No	Indikator	Skor					Jumlah	Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	RR	TS	STS			
1	P1	19	39	9	3	0	70	284	4,057
2	P2	17	47	6	0	0	70	291	4,157
3	P3	10	37	22	1	0	70	266	3,800
4	P4	27	39	4	0	0	70	303	4,329
5	P5	6	34	25	5	0	70	251	3,586
6	P6	16	44	10	0	0	70	286	4,086
7	P7	44	20	6	0	0	70	318	4,543
8	P8	11	40	11	6	2	70	262	3,743
9	P9	7	39	22	2	0	70	261	3,729
10	P10	17	43	10	0	0	70	287	4,100
11	P11	12	47	10	1	0	70	280	4,000
12	P12	3	38	27	2	0	70	252	3,600
13	P13	11	16	18	12	13	70	210	3,000
14	P14	8	36	23	3	0	70	259	3,700
15	P15	7	24	34	5	0	70	243	3,471
TOTAL							4053	57,900	

Sumber: Diolah peneliti (2021)

Berdasarkan tabel. 3 dapat dilihat jumlah tanggapan jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan yaitu pada pernyataan no. 7 yang menyatakan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung paling tinggi dari semua pernyataan variabel X (Kualitas Pelayanan) dalam pelayanan "Dokter memiliki kualitas kemampuan serta pengetahuan dalam mendiagnosa suatu penyakit secara baik akibatnya dapat menyajikan jawaban dari pertanyaan pasien dengan meyakinkan" mendapat responden tertinggi. Sedangkan tanggapan no. 13 yang menyatakan "Ruang rawat inap mempunyai kamar tunggu yang nyaman disertai air dan juga wc yang nyaman" memiliki rata-rata paling kecil dari semua pernyataan variabel X (Kualitas Pelayanan).

**Tabel. 4 Tanggapan Responden mengenai Variabel Y (Kepuasan Pasien)**

No	Indikator	Skor					Jumlah	Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	RR	TS	STS			
1	P17	17	42	12	0	0	70	289	4,129
2	P18	8	35	19	8	0	70	253	3,614
3	P19	11	41	18	0	0	70	273	3,900
4	P20	6	36	24	3	1	70	253	3,614
TOTAL							1068	15,257	

Sumber: Diolah peneliti (2021)

Berdasarkan tabel. 4 dapat dilihat jumlah tanggapan jawaban responden mengenai variabel kepuasan pasien yaitu pada pertanyaan no. 1 yang menyatakan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dalam kepuasan pasien "Perawat dan Dokter melayani dengan ramah dan tersenyum" mendapatkan responden tertinggi. Sedangkan tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa pernyataan no. 2 dan 4 yang menyatakan "Perawat dan juga Dokter memberikan layanan kepada seluruh pengunjung atau konsumen dalam hal ini adalah pasien dnegna tidak membedakan berdasarkan status sosial yang dimiliki" dan " pasien akibatnya merasa nyaman ketika berada diruang rawat inap". Memiliki nilai yang sama dan kecil dari semua pernyataan variabel Y (Kepuasan Pasien)

**Uji Validitas Dan Reliabilitas**

**Tabel. 5 Uji Validitas Variabel X dan Y (Kepuasan Pasien)**

ITEM	R - Hitung	R - Tabel	Keterangan
Keandalan	1	0,235	Valid
Cepat Tanggap	338**	0,235	Valid
Jaminan	335**	0,235	Valid
Empati	416**	0,235	Valid
Bukti Fisik	382**	0,235	Valid
Kepuasan Pasien	502**	0,235	Valid

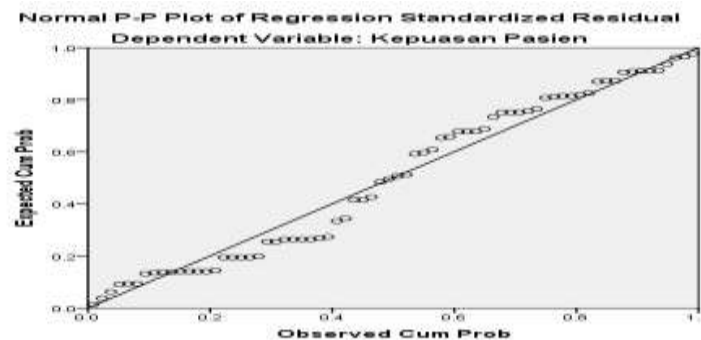
Sumber: Diolah peneliti (2021)

Berdasarkan hasil olah statistic di tabel. 5 pengukuran kevalidan pada peubah kualitas pelayanan tertera jika komponen pernyataan dalam kuesioner masuk pada kategori valid. Di mana r hitung melebihi nilai r tabel yaitu 0,235. Hal tersebut bernakna Hal tersebut bermakna jika komponen pernyataan bisa dipakai untuk mengukur peubah yang ingin didalami. Sebagai pengukuran validitas pada variabel X (kualitas pelayanan), peneliti dapat melaksanakan pengujian pada peubah Y (kepuasan pasien) dengan hasil adalah valid.

**Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

**Gambar.1 Uji Normalitas**



Sumber : Hasil Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23.0 for Windows

Bersumber gambar.1 terlihat adanya penyebaran data berada seputar garis diagonal serta menguntit ke arah garis diagonal, sehingga model regresi mengarahkan bahwa sudah lengkap persyaratan nomalitasnya.

**2. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana**

**Tabel. 6 Uji Regresi Linier Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.045	2.158		.021	.983
	Kualitas Pelayanan	.326	.037	.729	8.789	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23.0 for Windows



Berdasarkan tabel 6. bahwa nilai variabel dependen Kepuasan Pasien adalah 0,045 sementara itu nilai kualitas pelayanan (b) adalah 0,326, mengakibatkan persamaan regresinya terurai sebagai:

$$Y=a+bX \text{ atau } Y'=0,045 + 0,326X$$

Koefisien b diistilahkan sebagai koefisien arah regresi serta menerangkan tranformasi mean peubah Y pada tiap fluktuasi peubah X sebanyak satu satuan. Transformasi menunjukkan adanya penambahan jika b dengan simbol yang positif serta pengurangan jika b dengan simbol yang negatif. Oleh karena itu formula yang dituliskan dapat diartikan sebagai:

- a. Konstanta dengan nilai **0,045** merujuk pada ketentuan apabila terdapat nilai dari kualitas layanan mengenai keputusan kepuasan pasien, nilainya **0,045**
- b. Koefisien Regresi dari variabel X adalah senilai **0,326** yang mengungkapkan jika ada pertambahan sebesar 1 nilai dari kualitas layanan artinya nilai kepuasan dari pasien mengalami kenaikan senilai **0,326**.

### 3. Uji Koefisien Korelasi produk moment

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.729**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	70	70
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	70	70

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

**Tabel.7 Koefisien Korelasi Produk Momen**

Sumber : Hasil Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23.0 Windows

Tabel 7 mengungkapkan nilai korelasi sebesar 0,729 maka kualitas dari layanan pada kepuasan konsumen yaitu pasien di Rumah Sakit. Bisa hubungan kuat karena nilai correlation nya 729\*\*.

### 4. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel. 8 Uji Koefisien Determinasi**

Sumber : Hasil Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23.0 for Windows

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 <sup>a</sup>	.532	.525	1.511

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil output spss "Model Summary" di atas menunjukkan bahwa nilai (R) 0,729 atau 72,9,%. Hal ini berarti kualitas pelayanan (Keandalan, Cepat tanggap, Bukti fisik Jaminan, dan Empati) pada kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung berpengaruh sebesar 72,9% selanjutnya selisih dari nilai R Square 72,9 % yaitu 27,1% (100 % -72,9 % = 27,1 %) adalah pengaruh dari peubah lain yang tidak diikutsertakan pada studi ini.

5. Uji t

Tabel. 9 Uji Significant T (Parsial)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.045	2.158		.021	.983
	Kualitas Pelayanan	.326	.037	.729	8.789	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23.0 for Windows

Berdasarkan tabel 9. Uji t hitung sebesar 8.789 pada peubah X kualitas pelayanan. Untuk tingkat kepercayaan 0,05 dan derajat kebebasan =  $n-2 = 68$  mendapat T tabel senilai 1,667 guna menarik sebuah keputusan maka harus dilakukan komparasi antara besarnya t hitung dan t tabel. Besarnya t hitung kualitas pelayanan sebesar 8,789 lebih besar dibanding t tabel 1,667. Sehingga bermakna, ada efek kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

6. Uji F

Tabel. 10 Uji Significant F (Simultan)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	176.447	1	176.447	77.247	.000 <sup>b</sup>
	Residual	155.325	68	2.284		
	Total	331.771	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23.0 for Windows

Tabel output spss “Anova” memaparkan nilai Sig. sebesar 0,00. Karena nilai Sig.  $0,00 < 0,05$ , sehingga sejalan dengan pondasi keputusan keputusan dalam uji F dapat digeneralisasi bahwa dugaan sementara mampu diterima atau bermakna juga efek kualitas pelayanan (Keandalan , Cepat tanggap, Jaminan , Empati , dan Bukti fisik) secara bersama berefek pada kepuasan pelanggan (Y).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang di dapatkan dari studi ini ialah sebagai berikut :

1. Gambaran variabel X diantara 15 pertanyaan yang nilai paling tinggi yaitu “Dokter memiliki kualita
2. s kemampuan serta pengetahuan dalam mendiagnosa suatu penyakit secara baik akibatnya dapat menyajikan jawaban dari pertanyaan pasien dengan meyakinkan”, mendapat nilai tertinggi yaitu 318, sedangkan yang menyatakan “Ruang rawat inap memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman,wc dan air “ memiliki nilai paling kecil dari semua pernyataan variabel X yaitu 210.
3. Gambaran varibel Y dalam kepuasan pasien “Perawat dan Dokter melayani dengan ramah dan tersenyum” mendapatkan nilai tertinggi yaitu 289, Sedangkan tanggapan



nilai mengenai variabel kepuasan pasien menyatakan “Perawat dan juga Dokter memberikan layanan kepada seluruh pengunjung atau konsumen dalam hal ini adalah pasien dnegna tidak membedakan berdasarkan status sosial yang dimiliki” dan “pasien merasa nyaman ketika berada diruang rawat inap”. Memiliki nilai yang sama kecil dari semua pernyataan variabel Y yaitu 253.

4. Gambaran pengaruh X terhadap Y (nilai output SPSS). Nilai Koefisien korelasi sebesar 0,729 artinya hubungan antara kualitas layanan pada kepuasan dari konsumen atau pasien di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung memiliki hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 72,9,%. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 72,9% terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Sisanya 27,1 %) adalah disebabkan faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini. Pada uji t diperoleh hasil t hitung sebesar 8,789 lebih besar dari t tabel 1,667. Dengan demikian, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
5. Kendala yang dihadapi yaitu proses penanganan keluhan pasien memerlukan waktu yang cukup lama dikarenakan kekurangan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien selain itu dalam alur pendaftaran rawat inap masih banyak keluarga pasien yang kurang paham akan alur prosedur rawat inap sehingga sering terjadi kesalahan informasi. Hal ini disebabkan kurangnya media informasi seperti pengumuman baik itu secara langsung atau pun melalui media.
6. Untuk mengatasi kendala yang ada, pihak manajemen telah melakukan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya pihak manajemen merekrut lebih banyak lagi tenaga kesehatan yang berkualitas. Dalam menangani informasi alur pendaftaran rawat inap pihak manajemen telah meningkatkan softskill para petugas agar dalam memberikan informasi lebih efektif dan efisien. Selain itu pihak manajemen menggunakan website resmi rumah sakit mata cicendo Bandung sebagai media informasi dan alur pendaftaran yang dapat diakses oleh pasien atau siapapun yang membutuhkan.

#### Saran

1. Saran yang bisa diberikan adalah agar Rumah Sakit Mata Cicendo lebih meningkatkan kualitas pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien khususnya pada pasien rawat inap seperti penerapan pelayanan prima (senyum, sapa, salam, dan sopan santun). Cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pasien dan memberikan perhatian serta rasa nyaman kepada pasien.
2. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan pengunjung/pasien, pihak Rumah sakit sebaiknya agar selalu memperbaharui dimensi tangible dalam kepuasan pelayanan seperti pemeliharaan gedung, peralatan, sarana dan prasarana secara berkala.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan RI, No.1204/MENKES/SK/X/2004, Tentang persyaratan kesehatan lingkungan Rumah sakit*. Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id>
- Assaur, S. (2003, Januari). *Customer service yang baik landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan, No. 01, XXXII, Januari, Jakarta*. Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D.



- J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); 1st ed.). CV Pustaka Ilmu.
- Herispon. (2020). *Modul Panduan Pengolahan Data Penelitian Menggunakan SPSS 23 Bagi Mahasiswa* (Pekanbaru). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press.
- Kotler, P. &. (2012). *Manajemen Pemasaran jilid 1 Edisi ke 12*. Jakarta.
- Lesmana, R., Sutarman, A., & Sunardi, N. Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(3), 38-45
- Lesmana, R., Sunardi, N., Hastono, H., & Widodo, A. S. (2021). Perceived Quality Membentuk Customer Loyalty via Brand Equity pada Pengguna Smartphone Merek Xiaomi di Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 157-167
- Lesmana, R., Sunardi, N., & Kartono. The Effect of Financing and Online Marketing on MSMEs Income Increasing at Intermoda Modern Market BSD City Tangerang Selatan. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(7), 25-34
- Lesmana, R., & Sunardi, N. (2021). Futuristic Leadership Through PEKA Analysis Approach. *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings)*, 2(1).
- Lily Wijaya, Deasy Rosmala Dewi. (2017, Oktober). *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem Dan Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Retrieved from Kementerian Kesehatan Indonesia: <http://bppsdkm.kemkes.id>
- Line, P. K. (2012). *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas. Jilid 2 Terjemah*. Jakarta: BOB Sabran MM.
- Nova, R. F. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*.
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Dasar - Dasar Statistik Penelitian* (1st ed.). Sibuku Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami (ed.); ke-1). CV Alfabeta.
- Sunardi, N., & Lesmana, R. (2020). Konsep Icepower (Wiramadu) sebagai Solusi Wirausaha menuju Desa Sejahtera Mandiri (DMS) pada Masa Pandemi Covid-19. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 4(1).
- Sunardi, N., Lesmana, R., Kartono, K., & Rudy, R. (2020). Peran Manajemen Keuangan dan Digital Marketing dalam Upaya Peningkatan Omset Penjualan bagi Umkm Pasar Modern Intermoda Bsd City Kota Tangerang Selatan di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Abdi Masyarakat Humanis*, 2(1).
- Susatyo Herlambang. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Thoha, d. o. (2002). *Kualitas Rumah sakit tahapan kepuasan pasien BPJA pasca operasi*. Retrieved from <http://scholar.google.co.id>