

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar

Trisnayanti^{1*}, Lukman Hakim², Nurbiah Tahir³

- 1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 2) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 3) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to determine the effect of service quality on patient satisfaction at H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar Regency. This type of research used quantitative research with survey research types. The sample technique used simple random sampling with research instrument measurements namely; Likert scale. The data analysis technique used descriptive statistical analysis techniques and simple regression analysis techniques used SPSS 26 version. The results of this study on the Effect of Service Quality on Patient Satisfaction showed that the regression coefficient (b) value was 15,254 which could be interpreted that the independent variable or Service Quality (X) had a positive or strong effect on the dependent variable or patient satisfaction (Y). Based on the results of t arithmetic > t table (15,254 > 1,675) or significant (Sig) of 0,000 less than <0.05 meant it was accepted. This meant that the quality of service had a significant effect on patient satisfaction at the BLUD H. Padjonga Regional Dg.Ngalle Hospital in Takalar Regency.

Keywords: service quality, patient

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Teknik sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan pengukuran instrumen penelitian yaitu; *skala likert*. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan aplikasi software SPSS version 26. Hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi (b) nilainya sebesar 15.254 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel independen atau Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif atau kuat pengaruhnya terhadap variabel dependen atau Kepuasan Pasien (Y). Berdasarkan hasil t hitung > t tabel (15.254 > 1,675) atau signifikan (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari < 0,05 berarti H_a diterima. Hal ini berarti H_a kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasn pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle Di Kabupaten Takalar.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien

* trisnayanti@gmail.com

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan terhadap pasien juga dibahas dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan, dimana pada Bab I Ketentuan Umum pada pasal 1 angka 6 yang berbunyi : setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Berdasarkan undang-undang yang disebutkan tadi dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pasien memang sangat penting.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Irsan, 2012 : 9).

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena dengan

pelayanan yang baik maka kepuasan pasien juga akan berdampak positif bagi Rumah Sakit. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995: 68).

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003: 25). Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk

memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, J., 1992: 57).

Mutu pelayanan yang rendah akan mengakibatkan ketidak puasan pasien yang berakibat munculnya berbagai keluhan. Keluhan yang terjadi diakibatkan karena ketidak sesuaian antara harapan pasien dan kenyataan yang dialaminya, sehingga terjadi kekecewaan terhadap pasien.

Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Bila hasilnya mendekati satu maka masyarakat akan puas, begitu juga sebaliknya bila harganya jauh lebih kecil dari satu maka masyarakat semakin tidak puas. Idealnya adalah melebihi satu yang berarti bahwa jasa layanan yang diberikan melebihi harapan, atau ada harapan yang tidak diduga (antisipasi) yang dipuaskan. Bila hal ini tercapai maka masyarakat akan sangat puas terhadap layanan yang diterima Secara teoritis, definisi di atas dapatlah diartikan, bahwa semakin tinggi selisih antara kebutuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai keinginan pasien dengan pelayanan yang telah diterimanya, maka akan terjadi rasa ketidakpuasan pasien. Asumsi teoritis di atas selaras pendapat

Gibson (2007:112), yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan, dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Valentina Anissa Febriani Mahasiswa Universitas Diponegoro Fakultas Ekonomika dan Bisnis tentang “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr Cipto Mangunkusumo” tahun 2012. Fokus penelitiannya yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan para pasien RSCM dengan metode penelitian pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan sampel menggunakan accidental sampling dan analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kelima hipotesis dapat diterima. Hasil ini adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara wujud fisik, kehandalan dalam menangani konsumen, daya tanggap, jaminan yang diberikan dan empati terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nova (2010), Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta Fakultas Ekonomi tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta” tahun 2010. Fokus penelitiannya yaitu untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dengan metode penelitian pendekatan kuantitatif desain survey dengan teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik proportional random sampling. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nihil (H_0) ditolak.

RSUD Padjonga Dg. Ngalle adalah Rumah Sakit Umum Daerah type

C yang terletak di Pusat Kota Takalar, milik pemerintah Kabupaten Takalar. didirikan pada tahun 1981, merupakan Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Kesehatan yang dipimpin oleh seorang Direktur yang secara teknis bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan dan secara operasional kepada Daerah TK II Kab. Takalar. RSUD Padjonga Dg. Ngalle telah berupaya keras dalam mendekati pelayanan kesehatan ke masyarakat tanpa melupakan kualitas pelayanan. Namun, beberapa keluhan-keluhan yang disampaikan pasien maupun keluarga pasien RSUD Padjonga Dg. Ngalle, seperti pasien yang masuk di bagian UGD yang harus diberi pertolongan secepatnya, namun petugas agak lambat dalam pemberian pelayanan. Selain itu beberapa toilet dan WC belum berfungsi dengan baik, sehingga mengakibatkan belum ada rasa aman dan nyaman bagi pasien rawat inap.

Keluhan yang sama disampaikan oleh salah seorang pasien rawat inap ruang perawatan bangsal yang pada bulan September 2017 bahwa pada ruang perawatan tersebut tidak ada air, sehingga pasien meminta untuk dipindahkan keruangan yang lain, namun pada ruangan perawatan tersebut justru sebaliknya, air mengalir secara

terus menerus, ternyata kran air sudah tidak berfungsi dengan baik.

Berdasarkan masalah yang ada di RSUD Padjongan Dg. Ngalle dalam memberikan pelayanan kepada pasien, maka perlu dilakukan penelitian untuk memberikan solusi yang tepat agar kepuasan pasien di RSUD tersebut dapat meningkat dan memberikan respon positif yang baik.

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Terhadap Kepuasan Pasien di Kabupaten Takalar penelitian ini akan menganalisis variabel X “Kualitas Pelayanan BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle terhadap variabel Y Kepuasan Pasien.

Variabel X “Kualitas Pelayanan BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle” akan dianalisis menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Utama (2005), yaitu kinerja tenaga dokter, kinerja tenaga perawat, kondisi fisik rumah sakit, makanan dan menu pasien, sistem administrasi pelayanan, pembiayaan dan rekam medis. Variabel Y “Kepuasan Pasien” akan dianalisis menggunakan indikator kepuasan pasien menurut Kotler (2007), Keluhan dan Saran, Ghost shopping, Lost customer analysis, survey kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena pada penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Jumlah populasi yang digunakan pada penelitian yaitu jumlah pasien di tahun 2019 adalah 8.496 orang, maka sampel penelitian ini berjumlah 98 orang yang akan dijadikan sebagai sampel dengan teknik pengambilan random sampling, Teknik pengumpulan data yang dipilih adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk *checklist*. Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 26.0*. dan Teknik analisis statistik deskriptif dan Teknik analisis regresi sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan di BULD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar.

Berdasarkan pengukuran variabel Kualitas Pelayanan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar mengacu pada teori menurut Utama (2005), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan,

yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Maka untuk mengetahui kualitas pelayanan dilakukan dengan hasil data pengolahan kualitas pelayanan dengan menggunakan 6 (enam) indikator instrumen tersebut.

Hasil analisis deskriptif statistik penelitian dalam dimensi Kualitas

Pelayanan dengan mengacu pada 6 (enam) indikator utama dengan instrumennya masing-masing. Maka, selanjutnya menyatukan nilai rata-rata dari variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat diperoleh hasil akhir dari Kualitas Pelayanan kesehatan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Maka adapun hasil analisis kualitas pelayanan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar dilihat pada tabel 4.25 sebagai berikut:

Tabel 1. Variabel Kualitas Pelayanan

DIMENSI PENELITIAN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JML
Kinerja tenaga dokter	41,3	43,1	10	3,6	2,1	100
Kinerja tenaga perawat	41,3	43,1	10	3,6	2,1	100
Kondisi fisik	33,2	47,9	14,8	2,5	2	100
Makanan dan menu	41,3	45,9	8,9	3,4	1,2	100
System administrasi pelayanan	26,5	50,2	15,3	4,1	3,5	100
Pembiayaan	29,5	51	15,9	1,5	2	100
Rata-rata (%)	39,1	46,8	9,8	2,7	1,5	100
Jumlah	37	44	10	6	1	98

(Sumber: Data Primer diolah, tahun 2020)

Berdasarkan data pada tabel 1 hasil penelitian pada dimensi kualitas pelayanan dengan pengukuran 6 (enam) indikator yaitu; kinerja tenaga dokter, kinerja tenaga perawat, kondisi fisik, makanan dan menu, sistem administrasi pelayanan, dan pembiayaan

maka penilaian hasil analisis variabel Kualitas Pelayanan dalam pelayanan publik di rumah sakit tersebut mendapat penilaian rata-rata yang tertinggi sebesar 46,8% atau 44 (empat puluh empat) responden dengan penilaian setuju (S) sedangkan penilaian rata-rata yang terendah sebesar 1,5%

atau 1 (satu) responden dengan penilaian sangat tidak setuju (STS).

Kualitas pelayanan dalam pelayanan kesehatan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar menunjukkan bahwa responden menilai sangat baik dalam layanan kesehatan yang diberikan dengan penilaian sebesar 85,9% atau sebesar 81 orang. Hal ini diperoleh dari hasil penilaian sangat setuju sebesar 39,1% ditambah penilaian setuju 46,8%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan kesehatan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar berdasarkan Kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil tanggapan 98 responden penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan tingkat penilaian baik. Pada variabel kualitas pelayanan yang memiliki indikator yang tertinggi adalah Sistem administrasi pelayanan berada pada tingkat penilaian sangat baik. Sedangkan yang cukup rendah pada indikator kualitas pelayanan merupakan pembiayaan yang masih berada pada tingkat penilaian baik. Hal ini berarti bahwa pelayanan dengan variabel kualitas pelayanan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar memiliki kategori baik.

Berdasarkan hasil observasi keenam indikator kualitas pelayanan yaitu; kinerja tenaga dokter, kinerja tenaga perawat, kondisi fisik, makanan dan menu, sistem administrasi pelayanan, dan pembiayaan ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan sangat berkualitas maka pihak tenaga medis harus terus berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pasien. Hal ini dimaksudkan agar tidak ada unsur diskriminasi ataupun memihak dalam pemberian pelayanan kesehatan karena adanya hubungan kekerabatan atau kekeluargaan. Perlu konsistensi dalam pelayanan kepada seluruh pasien dan keseragaman tindakan tenaga medis dalam melayani harus sesuai dengan Standar Operasioanal Prosedur yang mampu diketahui oleh semua pasien.

Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar pada indikator survey kepuasan pelanggan dapat ditemukan bahwa kepuasan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar diterapkan dengan

baik dilihat pada pemberian pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan pelayanan administrasi tidak membedakan antara status ataupun golongan masyarakat yang menjadi pasien rawat inap ataupun rawat jalan. Hal ini karena pada saat pendaftaran sebagai pasien hingga pengobatan dan pengambilan obat bagi pasien dilakukan berdasarkan nomor antrian yang sesuai dengan kedatangan pasien sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat tertib, tidak memihak dan tidak membedakan satu sama lainnya dalam proses pelayanan kesehatan yang dilakukan. Alur pelayanan yang diberikan di rumah sakit ini disediakan pula tempat pengaduan pelayanan yang langsung kepada direktur BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Sehingga apabila ada keluhan tentang pelayanan yang kurang memuaskan bagi pasien dapat segera di tindak lanjuti perbaikan pelayanannya.

Indikator survey kepuasan pelanggan masih ada sebagian kecil masyarakat yang menganggap bahwa kepuasan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar kurang baik. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sub indikator memihak dalam SOP dalam pelayanan karena pelayanan yang diberikan ada indikasi hubungan kekerabatan atau kekeluargaan sehingga

berpengaruh dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan uraian hasil penelitian indikator survey kepuasan pelanggan pada variabel kepuasan pasien maka perlu peningkatan pemberian pelayanan kesehatan dalam kepuasan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Upaya ini dilakukan agar kepuasan semakin meningkat di rumah sakit tersebut.

Hasil analisis deskriptif statistik penelitian di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar dalam dimensi Kepuasan Pasien. Maka, selanjutnya menyatukan nilai rata-rata dari ke 4 (empat) indikator tersebut. Sehingga variabel Kepuasan Pasien dalam penelitian ini dapat diperoleh hasil akhir dari Kepuasan Masyarakat pada pelayanan kesehatan pada tahun 2019. Maka hasil analisis Kepuasan Pasien dapat dilihat pada tabel 4.38 sebagai berikut.

Tabel 2. Variabel Kepuasan Pasien (Y)

DIMENSI PENELITIAN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JML (%)
Keluhan dan Saran	35,7	47,9	10,6	1,5	4,3	100
Ghost Shopping	41,3	45,9	8,9	3,4	1,2	100
Lost Customer	35,7	48,6	10,5	3,4	1,6	100
Survey Kepuasan Pelanggan	38,7	44,7	10,3	4	2,3	100
Rata-rata (%)	33,6	45,9	14,3	3,4	2,8	100
Jumlah	32	45	14	4	3	98

(Sumber: Data Primer diolah, tahun 2020)

Berdasarkan data pada tabel 2 hasil penelitian pada dimensi Kepuasan Pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar dengan mengacu pada 4 (empat) indikator yaitu; Keluhan dan Saran, Ghost shopping, Lost customer, dan survey kepuasan pelanggan maka penilaian hasil analisis variabel kepuasan pasien dalam pelayanan publik mendapat penilaian tertinggi setuju (S) sebesar 45,9% atau 45 (empat puluh lima) responden sedangkan penilaian yang terendah sangat tidak setuju (STS) sebesar 2,8% responden.

Kepuasan pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar menunjukkan bahwa responden puas dalam pelayanan kesehatan yang diberikan dengan penilaian sebanyak 79,5% atau sebesar 77 (tujuh puluh tujuh) orang. Penilaian diperoleh dari hasil penilaian sangat setuju sebesar 33,6% ditambah penilaian setuju sebesar 45,9%.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menerima pelayanan kesehatan dengan indikator kepuasan pasien menunjukkan bahwa keramahan dan kesopanan petugas kesehatan dalam pelayanan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar serta adanya kesesuaian keahlian petugas pelayan kesehatan yang diberikan dalam melayani. Hal ini, senada dengan pendapat Sedermayanti (2010:89) bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam pelayanan publik. Namun, masih ada sebagian kecil masyarakat yang memberikan penilaian pelayanan kurang baik. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sub indikator keramahan dan kesopanan petugas pelayanan serta keterampilan petugas pelayanan yang perlu terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan di BLUD

RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar bahwa kepuasan pasien dapat terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien bermutu maka perlu peningkatan bagi setiap indikator kepuasan pasien seperti; Keluhan dan Saran, Ghost shopping, Lost customer, dan survey kepuasan pelanggan. Sehingga perlu diterapkan aktualisasi pelayanan yang terus ditingkatkan bagi seluruh jenis pelayanan kesehatan bagi pasien atau masyarakat yang melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian variabel kepuasan pasien dari 98 diperoleh skor perolehan sebanyak 6367 dari 8 (delapan) pernyataan didapatkan pada empat indikator.

Berdasarkan hasil observasi ke-empat indikator kepuasan pasien yaitu; Keluhan dan Saran, Ghost shopping, Lost customer, dan survey kepuasan pelanggan ditemukan bahwa kepuasan pasien dapat meningkat apabila ke empat indikator tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan maka R BLUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar harus terus berupaya

memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pasien. Hal ini dimaksudkan agar pasien menerima pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku. Pasien menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan, biaya yang diberikan sesuai jenis jaminan kesehatan pasien dan tidak memberatkan pasien dalam pelayanan karena masalah biaya jaminan kesehatan yang diberikan pasien. Perlu penyediaan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai. Selain itu, perlu peningkatan kompetensi birokrasi dalam melayani yang ditempatkan harus sesuai penempatan keahlian atau disiplin ilmu yang diperoleh dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle Di Kabupaten Takalar.

Untuk melihat hasil pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle Di Kabupaten Takalar pada responden yang berjumlah sebanyak 98 orang yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan *SPSS* versi 26.0.

Adapun hasil analisis regresi sederhana dapat diperoleh seperti pada tabel dibawah ini:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.715 ^a	.511	.506	2.96324

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Model summary diatas merupakan tabel untuk memperoleh informasi mengenai besarnya pengaruh dari variabel X terhadap Variabel Y, pengaruh tersebut disimbolkan dengan R (korelasi), seperti pada tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,715 yang artinya 71,5%. Dari besar pengaruh variabel independen atau Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien (Y) juga ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,506 artinya 50,6% besar pengaruh variabel independen atau gaya Kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen atau Kepuasan pasien (Y) di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle

Di Kabupaten Takalar. Dari hasil output tersebut berada pada tingkat baik hal tersebut juga dibuktikan dari kolom *Standard Error*, disitu tertera angka 2.96324 jika nilai semakin mendekati 0 maka semakin akurat data yang

diperoleh.

Hal ini berarti jika kualitas pelayanan dilakukan dengan baik maka kepuasan pasien akan meningkat dengan baik juga. Sedangkan sisanya 49,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian atau yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan bahwa nilai koefisien regresi (b) nilainya sebesar 0,7 atau 71% yang menyatakan bahwa variabel independen atau Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif atau kuat pengaruhnya terhadap variabel dependen atau Kepuasan Pasien (Y). Berdasarkan hasil t hitung $> t$ tabel ($15.254 > 1,675$) atau signifikan (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari $< 0,05$ sehingga berarti H_a diterima. Hal ini berarti H_a kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasn pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle Di Kabupaten

Takalar, dan juga berdasarkan dari perhitungan t hitung dengan t tabel yang menggambarkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel sehingga variabel X

dapat dikatakan berpengaruh terhadap variabel Y.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	880.593	1	880.593	100.286	.000 ^b
	Residual	842.958	96	8.781		
	Total	1723.551	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel *Anova* diatas digunakan untuk mengetahui informasi tentang berpengaruh tidaknya variabel X terhadap Variabel Y secara simultan (bersama-sama) dengan cara

melihat nilai *Sig.* 0,05, jika dibawah 0,05 maka variabel X dapat dikatakan berpengaruh terhadap variabel Y. Begitupun dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat ditentukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pegawai (Y) di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle Di Kabupaten Takalar. Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana mengacu

pada dua hal yaitu:

Berdasarkan hasil analisis data statistik *Anova* tersebut digunakan untuk menentukan model persamaan regresi linear sederhana yang diketahui bahwa nilai F hitung = 100.286 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil < 0,05 maka variabel kualitas pelayanan (X) kuat pengaruhnya terhadap variabel kepuasan pasien (Y) dengan demikian dapat diketahui bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak karena nilai *Sig.* lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan kualitas pelayanan yang dilakukan BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle di Kabupaten Takalar dalam meningkatkan kepuasan pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle di Kabupaten Takalar sudah baik. Sesuai dengan hasil perhitungan

dari tabel 3 *Model Summary* dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 71,5%. terhadap kepuasan pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle Di Kabupaten Takalar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle di Kabupaten Takalar menunjukkan sebesar 85,9% berada pada penilaian sangat baik. Sedangkan hasil penelitian tanggapan responden tentang kepuasan pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle di Kabupaten Takalar bahwa jumlah sebesar 79,5% berada pada penilaian baik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle di Kabupaten Takalar dengan menggunakan Model Persamaan Regresi Sederhana maka dapat diinterpretasikan bahwa nilai koefisien regresi (b) nilainya sebesar 15.254 yang menyatakan bahwa variabel independen atau Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif atau kuat pengaruhnya terhadap variabel dependen atau Kepuasan Pasien (Y). Berdasarkan hasil t hitung > t tabel

(15.254 > 1,675) atau signifikan (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari < 0,05 berarti H_a diterima. Hal ini berarti H_a kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle Di Kabupaten Takalar, dan juga berdasarkan dari perhitungan t hitung dengan t tabel yang menggambarkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel sehingga variabel X dapat dikatakan berpengaruh terhadap variabel Y. Nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,715 yang artinya 71,5%. Dari besar pengaruh variabel independen atau Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien (Y) juga ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,506 artinya 50,6% besar pengaruh variabel independen atau gaya Kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen atau Kepuasan pasien (Y) di BLUD RSUD H. Padjonga Dg.Ngalle Di Kabupaten Takalar.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan, No. 01, XXXII*. Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa "Edisi Kedua"*. Yogyakarta: Andy Offset

- Gibson, James, L. 2007. *Organisasi*.
Jakarta : Binarupa Aksara
- Jacobalis. 2001. *Pokok-Pokok Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Glibalisasi dan Krisis Nasional*.
Jakarta: IDI
- Jhon J. 1992. *Promotion Management*.
Bostom : Houghton Mifftin
- Kotler. 2007. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*.
Jakarta: Prenhalindo
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
Bandung: Alfabeta
- Sumarwanto. 1994. *Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan*. Jakarta: Cermin Dunia Kedokteran
- Nova, Fitra R. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Fakultas Ekonomi
- Utama, S. 2005. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*.
Jurnal Manajemen Kesehatan.
- Anissa, Valentina. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan) Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo*.
Semarang: Universitas Diponegoro. Fakultas Ekonomi.