

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT CIREMAI KOTA CIREBON**

Sindi Lidiaulfah, Hery Nariyah, Taufik Hidayat

Universitas Swadaya Gunung Djati Cirebon

E mail [haryo.bharoto@ugj.ac.id](mailto:haryo.bharoto@ugj.ac.id)



DOI: 10.33603/reformasi.v3i2.10944

Diterima: Pebruari 2019; Direvisi: Maret 2019; Dipublikasikan: April 2019

**ABSTRAK**

Tujuan dari kajian ini adalah untuk memahami serta menganalisis dampak dari kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon, di mana penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode asosiatif dan melibatkan 40 orang sebagai subjek yang diteliti. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, sementara data sekunder diperoleh dari studi literatur. Untuk menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan tingkat signifikansi  $\alpha$  sebesar 5% (0,05). Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara bersamaan memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pasien. Berdasarkan pengujian Parameter Individual (Uji Statistik t), terlihat bahwa variabel tangible, empathy, dan reliability mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel assurance dan responsiveness tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Nilai Adjusted R Square yang diperoleh melalui pengujian Koefisien Determinan ( $R^2$ ) adalah 0,948, yang berarti 94,8% dari kepuasan pasien sebagai variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan.

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

## PENDAHULUAN

Dalam pengantar Undang-Undang Dasar 1945, ada penjelasan yang jelas mengenai impian bangsa Indonesia yang juga merupakan tujuan nasional. Tujuan tersebut adalah untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia dan setiap inci tanah air Indonesia serta meningkatkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan berkontribusi dalam menciptakan ketertiban dunia yang didasarkan pada kebebasan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, dilaksanakan upaya pembangunan yang berkelanjutan sebagai suatu rangkaian pembangunan yang menyeluruh, terarah, dan terpadu, termasuk dalam hal kesehatan.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu elemen penting dalam mencapai kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang tercantum dalam Pancasila dan pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelaksanaan dalam masyarakat harus dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, perlindungan, dan keberlanjutan, yang sangat penting bagi pengembangan sumber daya manusia Indonesia, peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa, serta pembangunan nasional. Selain itu, kemajuan teknologi kesehatan yang sejalan dengan fenomena globalisasi telah menghasilkan banyak perubahan yang sifat dan wujudnya sangat berbeda dari ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.

Realitas menunjukkan bahwa rumah sakit saat ini belum mampu memberikan layanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien. Masih banyak masalah yang dihadapi pasien saat pertama kali datang ke rumah sakit, termasuk pelayanan yang kurang cepat, sikap petugas rumah sakit dalam menangani pasien, serta masih adanya

praktik nepotisme dalam proses penanganan pasien.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penulis mengajukan pernyataan masalah sebagai berikut: "Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan masih belum memuaskan pasien, dengan asumsi bahwa hal ini disebabkan oleh kurang optimalnya pelayanan. "

### Identifikasi Masalah

1. Bagaimanakah keadaan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon?
2. Sejauh mana kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon?
3. Apa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon?
4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon?

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon.
2. Untuk memahami seberapa puas pasien di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon.
3. Untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon.
4. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penyediaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon.

### Kegunaan Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

#### Kegunaan Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat menjadi rujukan atau kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan,

khususnya dalam kajian administrasi negara yang berhubungan dengan dampak kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

#### Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam memahami pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai di Kota Cirebon.

### KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### Kerangka Pemikiran

Untuk menilai sejauh mana mutu layanan publik yang disediakan, diperlukan kriteria yang menunjukkan apakah layanan tersebut bisa dikategorikan sebagai baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menanggapi hal itu, Zeithaml et. al. (1990:6) menyatakan bahwa: SERVQUAL adalah suatu pendekatan empiris yang dapat diterapkan oleh organisasi layanan untuk memperbaiki mutu pelayanan. Pendekatan ini mencakup pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi mutu layanan oleh organisasi terkait, lalu dibandingkan dengan sebuah organisasi yang dianggap “sangat baik.” Hasil analisis kesenjangan yang diperoleh dapat digunakan sebagai pedoman untuk meningkatkan mutu pelayanan.

#### Hipotesis

Berdasarkan kerangka yang telah disampaikan sebelumnya, hal ini dapat dilanjutkan dengan merumuskan hipotesis. Hipotesis adalah dugaan sementara yang diberikan sebagai jawaban terhadap pertanyaan penelitian, di mana pertanyaan tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2017:63). Adapun hipotesis penelitian yang diajukan adalah “Terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di

Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon.”

Hipotesis statistiknya yaitu :

$H_0$  : “Ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon”.

$H_1$  : “Tidak ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon”.

### DEFINISI OPERASIONAL DAN OPERASIONALISASI VARIABEL

#### Definisi Operasional

Kualitas layanan kesehatan menurut Azwar (1996:40) dapat dijelaskan sebagai berikut: “Kualitas layanan dalam bidang kesehatan sangat bergantung pada sejauh mana petugas dapat memenuhi kebutuhan pasien, kemudahan dalam komunikasi antara petugas dengan pasien, kepedulian serta sikap ramah petugas terhadap pasien, serta keberhasilan dalam membantu pasien sembuh dari penyakit yang diderita.”

#### Operasionalisasi Variabel

Variabel merujuk pada sifat, karakteristik, atau nilai yang dimiliki oleh individu, benda, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian diambil kesimpulan. (Sugiyono, 2017:39) Sesuai dengan topik penelitian, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (Independent Variable)  
Menurut Sugiyono (2017:39): “Ini adalah variabel yang dapat memengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel dependen (terikat).” Dalam penelitian ini, Kualitas Pelayanan berfungsi sebagai variabel bebas (X).
2. Variabel terikat (Dependent Variable)  
Menurut Sugiyono (2017:39): “Ini

adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi hasil dari adanya variabel bebas.” Dalam penelitian ini, Kepuasan Pasien dijadikan sebagai variabel terikat (Y).

## METODE PENELITIAN

### Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian dapat dipahami sebagai pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data yang valid dengan tujuan untuk menemukan, membuktikan, dan mengembangkan pengetahuan tertentu, sehingga dapat membantu dalam memahami, menyelesaikan, dan meramalkan masalah yang ada (Sugiyono, 2017:3). Pendekatan penelitian yang dipilih adalah deskriptif kuantitatif karena ada hipotesis yang akan diuji melalui analisis statistik dan menggunakan metode asosiatif.

### Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merujuk pada area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Dalam studi ini, populasi terdiri dari 40 pasien di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon. Sugiyono (2017:81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari keseluruhan dan karakteristik yang ada pada populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Simple random sampling. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Yamane atau Slovin (Riduwan, 2013) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukurang populasi

REFORMASI Vol 3 No 2 April 2019

d = Presisi yang digunakan

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang sesuai akan berdampak pada mutu dari proses pengumpulan data, dan mutu tersebut berpengaruh pada kualitas findings penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif meliputi, Studi Pustaka dan Studi Lapangan (observasi, wawancara, serta kuesioner).

Keterangan :

$$r_i = 2r_b 1 + r_b$$

### Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

Data yang sah adalah data yang tepat. Sementara itu, alat ukur yang sah dapat diartikan sebagai alat yang sesuai untuk mengukur suatu hal sesuai dengan tujuannya. Dalam penelitian, suatu alat ukur sangat diperlukan. Dalam situasi ini, penulis memakai kuesioner untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti berdasarkan jawaban dari responden.

#### Uji Konsistensi

Data yang konsisten adalah data yang tidak berubah. Sebuah kuesioner yang baik harus menghasilkan data yang konsisten, yaitu data yang tetap meskipun diukur beberapa kali dalam periode yang berbeda, asalkan kondisi objektif di lapangan tetap sama. Dalam hal ini, penulis menerapkan metode split-half (belah dua). dengan rumus koefisien reliabilitas sebagai berikut :

$r_i$  = Reliabilitas Internal seluruh instrument

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Kriteria uji reliabilitas yaitu :

Jika  $r_i \leq r_{stabel}$  maka instrumen penelitian tidak reliabel

Jika  $r_i > r_s$  tabel maka instrumen penelitian reliabel

### **Teknik Analisis Data**

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Imam Gozali (2013:96) Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen.

#### **Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

#### **Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

Menurut Imam Ghozali (2013:98) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

#### **Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)**

Menurut Imam Ghozali (2013:98) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

### **Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **Lokasi Penelitian**

Pelaksanaan penelitian skripsi ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Rumah Sakit Ciemai Kota Cirebon yang beralamat di Jalan Kesambi No. 237 Kota Cirebon.

#### **Jadwal Penelitian**

Lamanya penelitian dari mulai penelitian awal sampai ujian sidang sarjana yaitu 5 (Lima) bulan terhitung dari bulan April 2020 sampai dengan Agustus 2020.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Pengertian Organisasi Publik**

Dalam tulisan tentang manajemen publik, definisi organisasi publik berakar REFORMASI Vol 3 No 2 April 2019

dari ide “barang publik”, yang merujuk pada produk dan layanan tertentu yang tidak bisa dipenuhi lewat mekanisme pasar oleh individu-individu (Samuelson, 1945).

#### **Pengertian Manajemen Publik**

Secara umum, manajemen publik atau public management merujuk pada lembaga-lembaga pemerintah. Overman dalam Keban (2014: 85) menyatakan bahwa:

"Manajemen publik tidak sama dengan manajemen ilmiah, meskipun sangat dipengaruhi oleh analisis kebijakan. Ini juga bukan sekadar administrasi publik, melainkan mencerminkan tekanan antara orientasi rasional dari satu sisi dan orientasi politik kebijakan dari sisi lain. "

#### **Pengertian Kualitas**

Kotler (1997:49) mengungkapkan bahwa kualitas merupakan keseluruhan karakter dan ciri dari suatu produk atau layanan yang berdampak pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang tersurat maupun tersirat. Kualitas tidak terpisahkan dari produk atau layanan.

#### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan padanan dari istilah service dalam bahasa Inggris. Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono, pelayanan adalah "setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menciptakan kepemilikan atas sesuatu" (Tjiptono, 2004:6).

#### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan umum menurut Wyckoff yang dikutip oleh Tjiptono, "Kualitas pelayanan adalah derajat pencapaian yang diharapkan serta pengendalian terhadap tingkat pencapaian itu untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ketika jasa atau pelayanan yang diterima

sesuai harapan, maka kualitasnya dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi pelanggan, maka kualitasnya dianggap ideal. Sebaliknya, jika layanan yang didapatkan di bawah harapan, maka kualitasnya dinilai buruk" (Tjiptono, 2004:59).

### **Pengertian Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah suatu kerangka yang digunakan dalam menyediakan layanan kesehatan untuk masyarakat. Menurut Notoatmojo, pelayanan kesehatan adalah "sebuah sub sistem dengan tujuan utama memberikan pelayanan pencegahan dan promosi kesehatan kepada masyarakat. "

### **Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Secara umum, pengertian kualitas pelayanan kesehatan bisa dijelaskan demikian (Azwar, 1996:39): "Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan dalam layanan, yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pasien sesuai dengan rata-rata kepuasan masyarakat, serta pelaksanaannya harus mematuhi kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. "

## **OBJEK PENELITIAN**

### **Subjek dan Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah masalah yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2012), objek penelitian merupakan karakteristik dari individu, benda, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu dan ditentukan oleh peneliti untuk dikaji, lalu diambil kesimpulannya.

Subjek penelitian adalah entitas di mana variabel berada. Subjek ini adalah tempat di mana data untuk variabel penelitian dikumpulkan (Arikunto, 2010). Subjek adalah sumber informasi atau narasumber yang memberikan data untuk penelitian. Sementara itu, objek adalah masalah yang dianalisis dalam penelitian, REFORMASI Vol 3 No 2 April 2019

itu adalah penjelasan singkatnya.

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ciremai yang terletak di Kota Cirebon, tepatnya di Jl. Kesambi No. 237, Drajat, Kecamatan Kesambi, Kota Cirebon.

### **Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon**

Rumah Sakit Ciremai berada di daerah Cirebon dan awalnya merupakan Pra Divisi Siliwangi Umum sejak tahun 1950. Setelah proklamasi pada 17 Agustus 1945, saat itu masih berada di Kuningan. Setelah lepas dari Saenenden di masa penjajahan Jepang, rumah sakit ini lalu menjadi bagian dari Laskar Rakyat (Hisbullah) dan waktu itu belum menjadi organisasi kesehatan, hanya berfungsi sebagai Palang Merah. Pada masa itu, istilah kesehatan angkatan bersenjata belum jelas karena perjuangan masih dalam tahap awal dengan banyak pemuda biasa dan mantan tentara Jepang. Hanya ada penunjukan untuk membantu Mantri Perpeleher sebagai petugas PPPK yang mendapatkan pendidikan singkat selama enam bulan. Pemimpin saat itu adalah Komandan Pasukan Mayor Surtoto yang merupakan mantan Daendanco Peta. Kekuatan pasukan pada saat tersebut berkisar pada dua batalion, dengan perlengkapan yang masih sederhana, dan ditambah dengan bambu runcing. Khusus untuk anggota kesehatan, tidak disediakan senjata, hanya obat-obatan dari PPPK yang diperoleh dengan dukungan dari sektor kesehatan umum.

### **Visi dan Misi Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon**

Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon memiliki visi untuk menjadi pilihan utama dalam pelayanan bagi prajurit, ASN, keluarga mereka, serta masyarakat umum di kawasan Korem 063/SGJ. Dalam rangka mewujudkan visi ini dan

mengimplementasikan tugas serta fungsi rumah sakit, Ciremai Kota Cirebon memiliki misi sebagai berikut:

1. Menyediakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan berkualitas.
2. Meningkatkan kualitas dan jumlah SDM yang profesional dan berkomitmen.
3. Mengembangkan fasilitas dan infrastruktur yang nyaman dan peduli lingkungan.
4. Memperbaiki sistem manajemen dan pengelolaan keuangan rumah sakit dengan prosedur yang teratur dan administrasi yang baik.

#### Tugas Pokok dan Fungsi

Rumah Sakit Tingkat III Ciremai bertugas untuk menyediakan pelayanan kesehatan bagi TNI, PNS, dan keluarga mereka yang berhak di bawah jajaran Kodam III/Siliwangi serta dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum. Adapun fungsi dari rumah sakit ini adalah:

1. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Melakukan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan individu melalui pelayanan kesehatan yang komprehensif pada tingkat kedua dan ketiga sesuai dengan kebutuhan medis.
3. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
4. Melaksanakan penelitian dan pengembangan serta penerapan teknologi di bidang kesehatan agar pelayanan kesehatan meningkat dengan mempertimbangkan etika dalam ilmu pengetahuan kesehatan.

#### Sarana Prasarana

Sesuai tingkatannya Rumkit Tk.III 03.06.01 Ciremai dilengkapi 10

ruangrawat inap dan 185 tempat tidur dan klinik Rawat jalan terdiri dari 29 klinik.

#### Gambaran Permasalahan di Rumah Sakit

Mengingat begitu banyak masalah yang dialami pasien ketika pertama kali datang ke rumah sakit antara lain :

1. Pelayanan yang kurang sigap
2. Sikap aparatur rumah sakit dalam menangani pasien dan
3. Masih ada terjadinya nepotisme dalam proses penanganan pasien.

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### Deskripsi Data

Studi ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, sehingga data yang dihasilkan berbentuk angka. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai dampak Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ciremai, Cirebon. Berdasarkan tujuan tersebut, data dikumpulkan melalui kuesioner dari 40 responden yang pernah mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Ciremai. Distribusi kuesioner dilakukan secara tertutup dengan menggunakan skala likert 1-5. Penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu kualitas pelayanan dan variabel

##### Kepuasan Pasien.

##### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan dalam beberapa kategori seperti jenis kelamin, usia, dan poliklinik. Dalam penelitian ini, total responden yang ditetapkan adalah 40 orang. Dari 40 kuesioner yang disebar, semuanya telah dikembalikan dan dapat diolah untuk analisis lebih lanjut. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, Rumah Sakit Ciremai berusaha memperbaiki kualitas layanan. Salah satu cara yang digunakan oleh setiap Rumah Sakit untuk

meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan menerapkan dimensi kualitas layanan, khususnya di Rumah Sakit Ciremai. Dimensi kualitas layanan meliputi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Dengan perbaikan kualitas layanan, diharapkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai juga meningkat.

## Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

### Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai akurasi dan kesesuaian setiap item dalam angket yang diajukan sehingga variabel dapat dikenali. Alat ukur yang digunakan untuk menguji validitas angket adalah angka korelasi antara skor angket dan total skor responden terkait informasi dalam kuesioner.

### Uji Reliabilitas

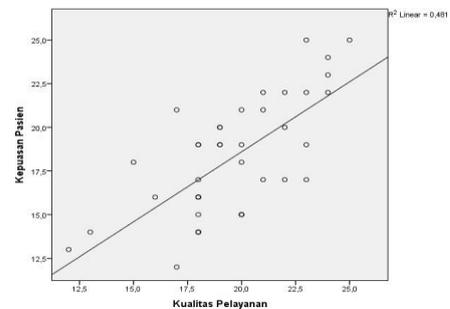
Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi stabilitas dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang disusun dalam angket. Hasil dari pengujian ini akan menunjukkan apakah instrumen penelitian dapat dipercaya, berdasarkan seberapa tepat dan stabil alat ukur tersebut. Standar yang digunakan untuk menentukan apakah instrumen penelitian reliabel atau tidak adalah dengan membandingkan nilai r hitung dengan rtabel pada tingkat kepercayaan 95% (signifikansi 5%).

## Metode Analisis Data

### Regresi Berganda

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan untuk variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X1, X2, X3, X4, X5), yang diolah menggunakan SPSS versi 19.0 untuk Windows, diperoleh hasil perhitungan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa variabel bebas, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memberikan

dampak positif terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan pasien. Variabel bebas yang paling signifikan adalah empathy dengan nilai 1,030 terhadap kepuasan pasien.



### Koefisiensi Determinasi

**R Square** (Koefisien Determinasi) =  $R^2$  = menjelaskan seberapa besar variasi variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (X).

**R Square** = 0,948 = 94,8% = kualitas pelayanan (independen) terhadap kepuasan pasien (dependen) adalah 94,8%.

### Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F merupakan uji yang dilakukan secara bersamaan untuk menilai pengaruh signifikan dari variabel kualitas layanan, yang mencakup tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap variabel kepuasan pasien.

Berdasarkan analisis statistik dengan metode uji F, tingkat signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, yang jauh lebih rendah dibandingkan dengan ambang batas signifikansi 5% atau 0,05. Selain itu, nilai F hitung sebesar 123,190 jauh lebih tinggi daripada Ftabel yang hanya 2,88. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa hipotesis alternatif diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan teori dan hasil analisis statistik

melalui uji F (Serempak), kualitas layanan memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh masing-masing variabel X terhadap variabel Y.

#### Hambatan-hambatan Dalam Kegiatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon

Seperti yang telah diungkapkan oleh penulis dalam pembahasan sebelumnya, kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat, antara lain:

1. Staf rumah sakit yang lamban dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dilihat dari sisi jumlah tenaga medis yang ada.
2. Masih terdapat petugas rumah sakit yang kurang responsif saat menghadapi keluhan pasien.
3. Ada petugas yang cenderung membedakan pelayanan kepada pasien berdasarkan hubungan keluarga atau kedudukan orang tersebut.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis memperoleh kesimpulan dari temuan tersebut, yaitu:

1. Kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon terlihat dari Uji F menunjukkan bahwa elemen-elemen kualitas layanan, meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon berdasarkan

analisis statistik dengan Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t), menunjukkan bahwa variabel tangible 3,873, empathy 4,872, dan reliability 6,621 berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara variabel assurance 1,529 dan responsiveness 0,597 tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon, berdasarkan dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah reliability, karena nilai p-value yang paling kecil, yaitu 0,000, serta nilai thitung yang terbesar dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu 6,621.
4. Tantangan-tantangan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon antara lain: petugas rumah sakit yang kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang terlihat dari tenaga medis yang tersedia; masih terdapat petugas yang kurang responsif terhadap keluhan pasien; ada petugas yang membedakan perlakuan terhadap pasien berdasarkan hubungan keluarga atau jabatan orang tersebut.

##### Saran

Dari analisis yang telah dilakukan, penulis mengusulkan beberapa rekomendasi untuk dipertimbangkan oleh Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon sebagai berikut:

1. Walaupun faktor tangible, empati, dan keandalan berpengaruh pada kepuasan pasien, Rumah Sakit Ciremai sebaiknya menjaga atau bahkan memperbaiki ketiga aspek ini. Sedangkan untuk faktor responsivitas dan jaminan yang tidak menunjukkan dampak terhadap kepuasan pasien, Rumah Sakit Ciremai perlu berupaya memperhatikan kekurangan dari aspek tersebut dengan

memeriksa kecepatan karyawan dalam menangani pasien, serta memastikan karyawan hadir sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2. Mengingat bahwa keandalan merupakan faktor yang paling berpengaruh, Rumah Sakit Ciremai disarankan untuk meningkatkan pengetahuan, standar, serta ketelitian dalam memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur.
3. Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku :

- Afifuddin. 2014. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Amin, Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Cetakan I. Bandung : Mandar Maju.
- Athoillah, Anton M. 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Badrudin. 2014. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media Ghazali,
- Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Megawati, (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas*
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 25 Tahun 2004 <https://media.neliti.com/media/publications/188305-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 Pasal 4 Undang- Undang No.8 Tahun 1999

sebaiknya terus berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan, sumber daya manusia, dan fasilitas rumah sakit, karena kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima.

4. 4. Staf rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, sehingga pasien merasa nyaman dan tidak terjadi miss komunikasi selama proses pelayanan.

*dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening*. Medan.

*Organisasi Publik : Menembangkan Organisasi Moderen Berorientasi Publik*. Cetakan Ke-1. Bandung. CV. Pustaka Setia

Priansa, Juni Doni S.Pd., S.E., M.M., QWP. 2018. *Manajemen*

Ridwan. 2010. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta.

Sugiono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Satisfaction (4 ed.)*. Andi: Yogyakarta.

### Undang-undang

Undang-Undang Dasar Negara Indonesia tentang Kesehatan pasal 28 H ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.

### Lain-lain

<https://www.jogloabang.com/pustaka>

[/uu-36-2009-kesehatan](https://ipkindonesia.or.id/media/2017/12/UU-No.-36-Th-2014-ttg-Tenaga-Kesehatan.pdf)  
[https://ipkindonesia.or.id/](https://ipkindonesia.or.id/media/2017/12/UU-No.-36-Th-2014-ttg-Tenaga-Kesehatan.pdf)  
[media/2017/12/UU-No.-36-Th-2014- ttg-](https://ipkindonesia.or.id/media/2017/12/UU-No.-36-Th-2014-ttg-Tenaga-Kesehatan.pdf)  
[Tenaga-Kesehatan.pdf](https://ipkindonesia.or.id/media/2017/12/UU-No.-36-Th-2014-ttg-Tenaga-Kesehatan.pdf)  
<http://hukum.unsrat.ac.id/u>  
[u/uu\\_6\\_1963.htm](http://hukum.unsrat.ac.id/u/uu_6_1963.htm)  
[repository.unpas.ac.id/999\\_6](http://hukum.unsrat.ac.id/u/uu_6_1963.htm)  
[https://www.kompasiana.com](https://www.kompasiana.com/drrizkyadriansyah/552865cf6ea834b30c8b465c/sjsn-bidang-kesehatan-amanah-uud-1945-yang-dipercepat)  
[/drrizkyadriansyah/552865cf6ea834b](https://www.kompasiana.com/drrizkyadriansyah/552865cf6ea834b30c8b465c/sjsn-bidang-kesehatan-amanah-uud-1945-yang-dipercepat)  
[30c8b465c/sjsn-bidang-kesehatan-](https://www.kompasiana.com/drrizkyadriansyah/552865cf6ea834b30c8b465c/sjsn-bidang-kesehatan-amanah-uud-1945-yang-dipercepat)  
[amanah-uud-1945-yang-dipercepat](https://www.kompasiana.com/drrizkyadriansyah/552865cf6ea834b30c8b465c/sjsn-bidang-kesehatan-amanah-uud-1945-yang-dipercepat)  
[https://core.ac.uk/download/p](https://core.ac.uk/download/pdf/12348901.pdf)  
[df/12348901.pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/12348901.pdf)