

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RSUD ASEMBAGUS KABUPATEN SITUBONDO

Muhammad Mutawakkil<sup>1</sup>,

<sup>1</sup>Universitas Abdurahman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

Email: arekkansas3@gmail.com

### Abstrak

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan publik yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dituntut untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat mengingat kebutuhan kesehatan penting bagi setiap manusia. Oleh karena itu sebagai institusi pelayanan, rumah sakit dituntut untuk mengelola kualitas pelayanannya secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai bidang pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena hal itu dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Penelitian ini dilakukan pada RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo yang bertujuan untuk mengetahui pengelolaan kualitas layanan kesehatan dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat adanya keterpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut. Sampel penelitian ini adalah masyarakat yang datang berobat di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo secara *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 57 orang. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dimana diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 11,101 >  $F_{tabel} = 4,02$ . Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 3,332 (lebih besar daripada  $t_{tabel} = 2,004$ ). Nilai  $R^2$  sebesar 0,168 (16,8%), menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 16,8% sedangkan sisanya sebesar 83,2% dipengaruhi oleh faktor variabel lain.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, Kepuasan masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

### Abstract

A hospital is a public service institution engaged in health services, and it is required to provide services that meet the needs of the community. Therefore, as a service institution, a hospital is expected to continuously and sustainably manage the quality of its services across various areas of service provided in order to increase community satisfaction because it can describe the quality of service at the health service place. This study aims to examine the influence of service quality on community satisfaction and to determine the extent of that influence. This research focuses on the Asembagus Regional Public Hospital in Situbondo Regency. The study uses a quantitative approach, with the sample consisting of community members who visit the Asembagus Regional Public Hospital for treatment, selected through accidental sampling, totaling 57 individuals. The results indicate that service quality affects community satisfaction, as evidenced by an  $F_{count}$  of 11.101, which is greater than the  $F_{table}$  value of 4.02. The influence of service quality on community satisfaction is measured at 3.332 (which is greater than the  $t_{table}$  value of 2.004). The  $R^2$  value is 0.168 (16.8%), indicating that the percentage of the effect of the service quality variable explains 16.8%, while the remaining 83.2% is influenced by

other variable factors.

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction, Regional Public Hospital (RSUD)

## PENDAHULUAN

Administrasi publik ialah ilmu yang menyangkut aspek kehidupan dalam bernegara, yang bertujuan untuk melayani keperluan masyarakat, mulai dari pelayanan berbentuk informasi maupun jasa seorang aparatur negara dalam melayani masyarakat dibidang kesehatan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Herry Wibaya, 2010:39).

Perkembangan dunia dalam bidang teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat semakin meningkat dalam bidang apapun, sehingga dalam hal memilih pelayanan membuat masyarakat lebih selektif salah satunya yaitu pelayanan kesehatan. Tujuan utama dari program upaya pelayanan kesehatan bukan semata-mata untuk penyembuhan penyakit, tetapi lebih diarahkan untuk meningkatkan kemampuan fisik mental dan kehidupan sosial pasien/masyarakat, sehingga derajat kesehatan pasien/masyarakat semakin meningkat, dan sarana yang diharapkan mampu menjalankan fungsinya (Radito, 2014:2).

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan.

Kualitas adalah karakteristik yang bergantung pada kelayakan suatu produk atau jasa untuk memuaskan kebutuhan yang diinginkan pelanggan maupun pasien. Adanya faktor globalisasi organisasi mempertinggi arus kompetisi diberbagai bidang termasuk bidang kesehatan. Untuk dapat mempertahankan eksistensinya, maka setiap organisasi dan semua elemen-elemen dalam organisasi harus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya secara terus menerus. Kualitas merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2014:49).

Pelayanan merupakan tugas utama yang harus dilaksanakan oleh sosok aparatur negara. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang prima saat ini memaksa penyedia pelayanan untuk memperkuat kembali kualitas pelayanan yang baik untuk pasien. Dengan kebutuhan pasien yang semakin meningkat kepuasan adalah faktor penting dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika pasien tidak mendapatkan kepuasan, maka akan menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan dilingkungan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai kebutuhan yang paling mendasar dalam memberikan pelayanan, pihak rumah sakit dituntut untuk mampu melaksanakan kegiatannya dengan penuh tanggung jawab, khususnya bagi tenaga medis maupun petugas lainnya dalam menjalankan tugasnya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Kualitas pelayanan kesehatan adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat diantaranya,

kelancaran komunikasi dengan masyarakat, ramah dalam melayani masyarakat, serta fasilitas yang dapat memuaskan masyarakat.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak terkait. Selain itu kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Perilaku perawat maupun dokter di rumah sakit merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien yang menggunakan jasa pelayanan. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa kesehatan, dan menggunakan ini untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di rumah sakit tersebut.

Sebelum pasien menggunakan jasa rumah sakit, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter yang didasarkan oleh pengalaman seseorang yang pernah berkunjung ke beberapa kawasan rumah sakit di daerah tersebut. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan pelayanan yang benar-benar mereka terima. Rumah sakit harus memberikan pelayanan bermutu kepada setiap pasien yang datang ke rumah sakit, memberikan pelayanan terbaik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan perasaan akrab dan nyaman bagi pasien yang dirawat dan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap rumah sakit tersebut. Adapun Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Asembagus Kabupaten Situbondo melayani fasilitas kesehatan berupa instalasi gawat darurat, high care unit, nifas, perinatologi, rawat inap, rawat jalan, penunjang medis, dan ambulance. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang berada di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo.

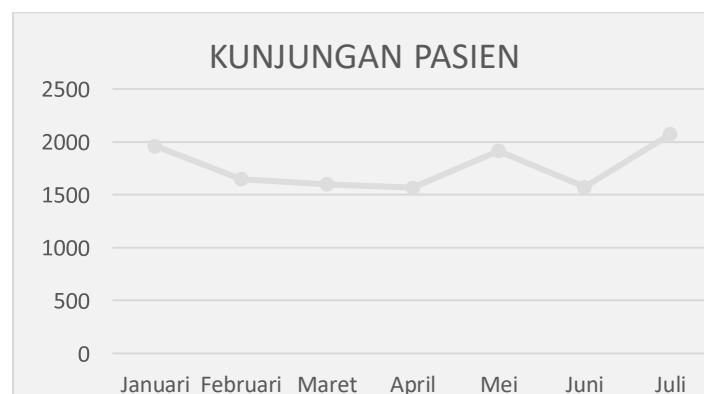
Tabel 1. Kunjungan Pasien di RSUD Asembagus 2024

No.	Bulan	Pasien
1.	Januari	1959
2.	Februari	1647
3.	Maret	1601
4.	April	1567
5.	Mei	1915
6.	Juni	1573
7.	Juli	2073
Total		12335

Sumber: RSUD Asembagus, Kabupaten Situbondo 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Asembagus pada bulan Januari 1959, bulan Februari 1647, bulan Maret 1601, bulan April 1567, bulan Mei 1915, bulan Juni 1573, bulan Juli 2073 pasien. Dengan menuntut sebuah lembaga penyedia jasa kesehatan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik. Masalah utama dalam suatu lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pengguna jasa agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat 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).



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Kunjungan Pasien 2024

Sumber: RSUD Asembagus, Kabupaten Situbondo 2024

Berdasarkan grafik diatas jumlah kunjungan mengalami penurunan pada bulan Juni 2024. Turunnya jumlah pengunjung tersebut karena kurangnya kapasitas sumberdaya manusia salah satunya dokter spesialis, di RSUD Asembagus tidak mempunyai dokter sepesialis tetap dan harus berbagi jadwal pelayanan dengan rumah sakit lain oleh karnanya dokter tersebut tidak bisa memberikan pelayanan setiap harinya. Meskipun tidak adanya dokter tetap di RSUD Asembagus akan tetapi RSUD tersebut memiliki poli yang bermacam-macam untuk melayani pasien, berikut adalah jumlah poli dan jumlah kunjungan:

Tabel 2. Poliklinik di RSUD Asembagus

No	Dokter	Poliklinik	Jadwal/Jam Kerja
1	Dr. Afiat Aji Wijaya Sp. OG Dr. Ahmad Achsin Sp. OG	Kandungan	Senin, Selasa, Kamis Rabu dan Jum'at 10.30 WIB-Selesai 09.00 WIB-Selesai
2	Dr. Sujarot Dwi S, Sp. N	Saraf	Senin-Kamis Jum'at 08.00-12.00 WIB 08.00-11.00 WIB
3	Dr. Diana Akmalin, Sp. A	Mata	Selasa dan Kamis 13.30 WIB-Selesai
4	Dr. Ririn Wayuningtyastutik, Sp. A	Anak	Selasa Jum'at Sabtu 09.00 WIB-Selesai 13.00 WIB-Selesai 09.00 WIB-Selesai
5	Dr. M. Bagus Rizkiyanto, Sp. PD Dr. Syahroni Yudistian A, Sp. PD Dr. Novita Dwi Anggraeni	Penyakit Dalam	Rabu dan Jum'at Senin, Selasa, Kamis Senin-Sabtu 14.00 WIB-Selesai 14.00 WIB-Selesai 08.00 WIB-Selesai
6	Dr. Michael Raction, Sp. B	Bedah	Senin-Kamis Jum'at 11.30 WIB-Selesai 09.30 WIB-Selesai
7	Dr. Irwan Setya Utama	Umum	Senin-Sabtu 08.00 WIB-Selesai
8	Dr. Ulvy Oktavia	Gigi	Senin-Sabtu 08.00 WIB-Selesai

---

Drg. Wina Oktavilia				
9	Dr. Desak Putu Astiti, Sp.Rad	Radiologi	Kamis	07.00 WIB-Selesai
<hr/>				
Total				

---

Sumber: RSUD Asembagus, Kabupaten Situbondo 2024

Dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo sudah memenuhi persyaratan untuk Menjadi Rumah Sakit Tipe D, berdasarkan SK dari Kementrian Kesehatan No. 02.03/I/0535/2015 tertanggal 2 Maret 2015 dalam Pasal 18 ayat (1) huruf d merupakan Rumah Sakit Umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) spesialis dasar.

Hasil penelitian Dini Nur Alpiah (2023) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang relevan antara service quality dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan pendapat responden ke 1 atas nama : Bapak Kamal dari masyarakat pasien yang berobat di poliklinik umum mengatakan bahwa, "kami sudah cukup berobat di rumah sakit asembagus karna memang poli yang ada di rumah sakit tersebut bermacam-macam dan saya tidak perlu repot-repot pergi ke rumah sakit yang jauh dari tempat kami tinggal".

Responden ke 2 atas nama : Ibu Dia yang berobat di poliklinik umum mengatakan bahwa, "saya rasa rumah sakit asembagus sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan yang kami perlukan, kami juga tidak perlu repot untuk pulang pergi antara rumah sakit ke rumah kami, keluhan kami hanya ada beberapa kamar rumah sakit yang kurang bersih masih ada sarang laba-laba di langit-langitnya".

Dari pendapat responden diatas dapat disimpulkan bahwa RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo memiliki poliklinik yang sudah terbilang cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat meskipun ada beberapa kamar yang kurang bersih.

Peraturan Bupati Situbondo Nomor 52 Tahun 2017 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo pasal 96 ayat (1) huruf c yakni memperoleh layanan kesehatan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi, huruf d yakni memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional, dan huruf e yakni memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi. Peraturan tersebut merupakan Standart Pelayanan Minimum (SPM) jaminan di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo.

Peraturan Bupati Situbondo Nomor 52 Tahun 2017 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo pasal 98 ayat (2) huruf e yakni menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin, huruf f yakni melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan. Peraturan tersebut merupakan Standart Pelayanan Minimum (SPM) empati di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2017:2) yang dimaksud dengan metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Sugiyono (2017:35) juga menjelaskan pengertian pendekatan deskriptif adalah metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain.

Pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/artistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:17).

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual (Nazir, 2005:56). Metode survei yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus yang beralamat Jl. Raya Banyuwangi, Krajan, Wringinanom, Kecamatan Asembagus Kecamatan Situbondo. Waktu penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih selama 3 bulan dimulai pada bulan Juni 2024 sampai bulan Agustus 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan rawatan kesehatan di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo. Adapun metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Accidental Sampling* yaitu penarikan sampel yang dilakukan secara langsung pada masyarakat yang ada di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo pada saat melakukan penelitian di lokasi penelitian dengan jumlah sampel 57 orang.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

#### Data Primer

Menurut Siregar (2017: 16) data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung, yang berasal dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada pengunjung pasien RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo.

#### Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2017: 16). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari studi pustaka berupa jurnal, buku serta sumber dari internet.

Pengukuran skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2017:165). Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa lima klasifikasi jawaban yang diberikan antara lain:

No	Skala Ordinal	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2

---

5	Sangat Setuju	Tidak	STS	1
---	---------------	-------	-----	---

---

Indikator kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan oleh Muninjaya (dalam Vanchapo, 2022:10) adalah sebagai berikut Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).

Sedangkan indikator kepuasan pasien, dengan mendasarkan penjelasan Pohan (dalam Engkus, 2019:102) dalam menentukan tingkat kepuasan publik yakni berdasarkan akses layanan, mutu layanan, proses layanan, dan sistem layanan.

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2022:131).

Data mempunyai kedudukan yang paling penting dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Karena itu, benar atau tidaknya data sangat menentukan bermutu atau tidaknya hasil penelitian. Benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data.

Pengolahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan Aplikasi SPSS 22 for windows, dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Asumsi Klasik (meliputi : Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, dan Uji Heteroskedastisitas). Karena variabel independen hanya satu (kualitas pelayanan) maka peneliti menggunakan analisa regresi linier sederhana. Menurut Suyono (2018:05) regresi sederhana adalah model probalistik yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel di mana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Variabel yang mempengaruhi dinamakan variabel independen (bebas) dan variabel yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen (terikat).

Penelitian regresi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo, rumusnya sebagai berikut :  $[Y = a + bX]$  (Sumber : Sugiyono, 2017:261)

Keterangan : Y = Variabel dependent

A = Bagian konstanta

b = Koefisien arah regresi

X = Variabel independen (bebas)

Untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan maka digunakan Uji t. Uji t yang digunakan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat menjabarkan sebagai berikut:

a. Membuat Formulasi Uji Hopotesis

$H_0 : b = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

$H_a : b \neq 0$ : Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

b. Menentukan Tingkat Signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,025$  artinya kemungkinan

kebernanan hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 95% atau toleransi kesalahan sebesar 5%.

- c. Menghitung Uji T-test Pengujian regresi secara parsial untuk mengetahui apakah variabel bebas berkorelasi nyata atau tidak terhadap variabel dengan rumus sebagai berikut :

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono, 2018:206)

Keterangan:

$t_{\text{hitung}}$  = Uji pengaruh persial

R = Koefisien korelasi

N = Banyak data

Kemudian hasil hipotesis  $t_{\text{hitung}}$  dibandingkan dengan  $t_{\text{tabel}}$ , dengan ketentuan yang akan peneliti tampilkan yaitu sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikan :

- Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.
- Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_a$  diterima.

2. Dengan membandingkan  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$  :

- Jika  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Jika  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Untuk mengujikan apakah kedua variable independen secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variable dependen". Uji ini digunakan untuk mengujikan apakah kedua variable independen secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variable dependen. Uji F statistik digunakan untuk menguji keberartian pengaruh dari seluruh variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y).

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

N = Jumlah data atau kasus

K = Jumlah variable independen

Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

$H_1$  diterima  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_1$  ditolak jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  pada  $\alpha = 5\%$

Menurut Sugiyono (2018:201) "Analisis determinasi adalah uji dimana untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial". Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui besarnya variasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo. Adapun rumus determinasi menurut Sugiyono (2018:201) adalah :

$D = r^2 \times 100\%$ .

Di mana:

D = Determinasi

R = Nilai koefisien korelasi



**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan bantuan Program SPSS 22 for Windows diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan pada table 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel X	Item pertanyaan	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	X1	0,781	0,2609	Valid
2	X2	0,784	0,2609	Valid
3	X3	0,769	0,2609	Valid
4	X4	0,663	0,2609	Valid
5	X5	0,519	0,2609	Valid
6	X6	0,533	0,2609	Valid
7	X7	0,568	0,2609	Valid
8	X8	0,615	0,2609	Valid
9	X9	0,660	0,2609	Valid
10	X10	0,793	0,2609	Valid
11	X11	0,753	0,2609	Valid
12	X12	0,693	0,2609	Valid
13	X13	0,565	0,2609	Valid
14	X14	0,513	0,2609	Valid
15	X15	0,533	0,2609	Valid
16	X16	0,560	0,2609	Valid
17	X17	0,606	0,2609	Valid
18	X18	0,679	0,2609	Valid
19	X19	0,758	0,2609	Valid
20	X20	0,777	0,2609	Valid
Variabel Y	Item pertanyaan	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	Y1	0,684	0,2609	Valid
2	Y2	0,583	0,2609	Valid
3	Y3	0,404	0,2609	Valid
4	Y4	0,589	0,2609	Valid
5	Y5	0,638	0,2609	Valid
6	Y6	0,748	0,2609	Valid
7	Y7	0,771	0,2609	Valid
8	Y8	0,749	0,2609	Valid
9	Y9	0,540	0,2609	Valid
10	Y10	0,684	0,2609	Valid
11	Y11	0,583	0,2609	Valid
12	Y12	0,607	0,2609	Valid
13	Y13	0,589	0,2609	Valid
14	Y14	0,638	0,2609	Valid
15	Y15	0,748	0,2609	Valid
16	Y16	0,771	0,2609	Valid
17	Y17	0,749	0,2609	Valid
18	Y18	0,661	0,2609	Valid
19	Y19	0,589	0,2609	Valid
20	Y20	0,638	0,2609	Valid
21	Y21	0,748	0,2609	Valid
22	Y22	0,771	0,2609	Valid

23	Y23	0,749	0,2609	Valid
24	Y24	0,616	0,2609	Valid

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3 pada variabel kualitas pelayanan berjumlah 20 item pernyataan dan variabel kepuasan pasien berjumlah 24 item pernyataan semuanya dinyatakan valid karena nilai korelasi hitung di atas 0,2609 (tabel  $r$  tabel sebesar 0,2609), serta semuanya dinyatakan signifikan karena nilai  $t$  hitung di bawah 5% (0.05). Maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan bantuan Program SPSS 22 for Windows diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan pada table 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Statistik

Kategori	Nilai Cronbach's Alpha	N Off Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,757	20	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,756	24	Reliabel

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 4 di atas, hasil pengujian reliabilitas untuk 2 variabel (variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien) yang terdiri 44 item pernyataan, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang diajukan sudah reliabel karena memiliki nilai cronbach's alpha di atas dari 0,60 (0,757 > 0,600).

## 3. Uji Asumsi Klasik

### 3.1 Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dengan bantuan Program SPSS 22 for Windows diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan pada table 5 berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Statistik  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		57
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,99103121
Most Extreme Differences	Absolute	,108
	Positive	,108
	Negative	-,103
Test Statistic		,108
Asymp. Sig. (2-tailed)		,096 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

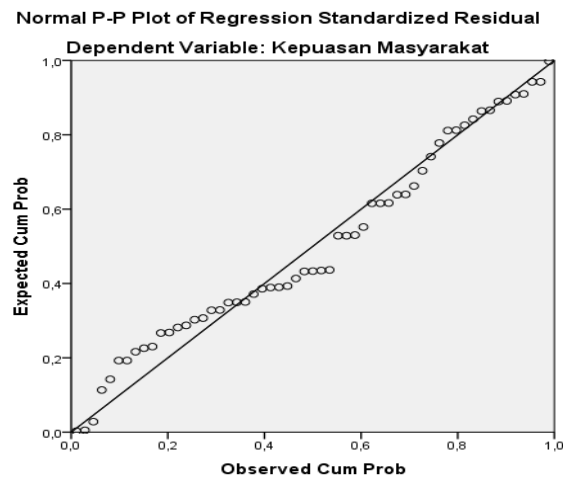
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2024

Dari tabel 5 uji normalitas di atas dengan menggunakan SPSS versi 22, dapat dilihat bahwa nilai kolmogorov-smirnov adalah 0,096, dan nilai signifikansi adalah 0,096 > 0,05. Jadi dari hasil uji normalitas data, maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini dinyatakan normal.



Gambar 3. 1 Hasil Uji Normalitas Secara Grafik

Berdasarkan gambar 3. 1 diatas grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas.

### 3.2 Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dengan bantuan Program SPSS 22 for Windows diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan pada table 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas	1,000	1,000

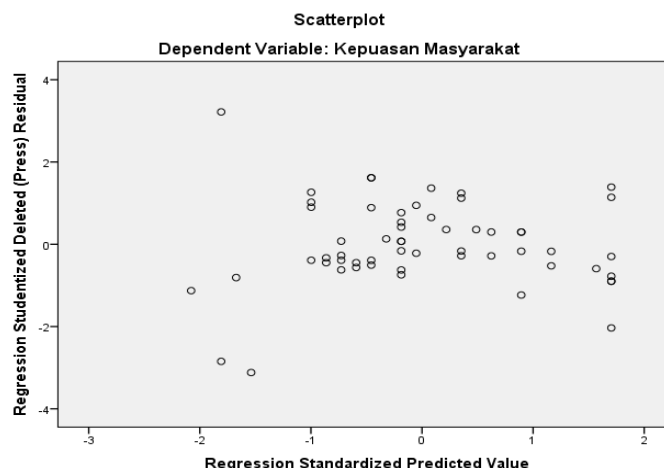
a. *Dependent Variable: Kepuasan*

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2024

Dari tabel 6 uji multikolinearitas di atas dengan menggunakan SPSS versi 22, dapat dilihat bahwa nilai tolerance  $> 0,10 = 1,00 > 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ , jadi dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

### 3.3 Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dengan bantuan Program SPSS 22 for Windows diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan pada Gambar 3.3 berikut ini:



Gambar 3. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Grafik Scatterplot yang ada pada gambar 3. 3 di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas, bawah samping kanan dan samping kiri angka nol pada sumbu Y, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil perhitungan regresi sederhana dengan program SPSS Ver 22.00, analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	39,454	9,084		4,343	,000
Kualitas Pelayanan_In	,507	,152	,410	3,332	,002

##### a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat\_in

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS versi 22 di atas, diketahui nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,002 lebih kecil dari < probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, yang berarti bahwa "Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)". Sehingga persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 39,454 + 0,507 X$$

a = angka konstanta dari Unstandardized Coefficients dalam kasus ini nilainya 39,454. angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada pelayanan (X) maka nilai kepuasan (Y) adalah sebesar 39,454.

b = angka koefisien regresi nilainya sebesar 0,507. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan (X), maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,507. Maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y).

Selanjutnya, hasil analisis korelasi sederhana, pada nilai hitung korelasi determinasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo, maka dapat dilihat melalui tabel 8 di bawah

ini :

Tabel 8. Hasil Analisis Korelasi Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,410 <sup>a</sup>	,168	,153	12,6967308

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan\_In

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2024

Dari tabel 8 uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *R square* adalah 0,168 atau 16,8%, maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,168 atau 16,8% dan sisanya 83,2 dipengaruhi faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

#### 5. Pengujian Hipotesis

Kemudian akan disajikan uji signifikan dan uji simultan dari hasil penelitian ini yang dapat diuraikan sebagai berikut :

##### 5.1 Uji Parsial (Uji T)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Masyarakat). Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS versi 22 maka didapat hasil uji t yang hasilnya dirangkum pada tabel 9 berikut:

Table 9. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	39,454	9,084		4,343	,000
Kualitas Pelayanan_In	,507	,152	,410	3,332	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat\_In

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2024

Dari hasil uji t pada tabel 7 di atas dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  adalah 3,332, Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,332 > 2,004$ , maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien. Jadi dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo, sehingga hipotesis awal yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo dapat diterima.

##### 5.2 Uji Simultan (Uji F)

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS Ver 22.00 adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Uji Simultan Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	1789,548	1	1789,548	11,101	,002 <sup>b</sup>
Residual	8866,384	55	161,207		
Total	10655,931	56			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat\_In

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 10 diatas pengujian statistik dengan menggunakan metode uji F, dimana Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $11,101 > 4,016$  dengan tingkat signifikan yang diperoleh  $0,002 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ( $H_a$ ) yang menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo
- b. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 3,332 (lebih besar daripada  $t_{tabel} = 2,004$  atau  $t_{hitung} (3,332) > t_{tabel} (2,004)$ , sedangkan uji serempak  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $11,101 > 4,016$ , uji signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ , dengan nilai  $Sig_{hitung} < 5\%$ .
- c. Sumbangan keeratan yang diberikan kualitas pelayanan sebesar atau *R square* sebesar 0,168 dari hasil tersebut dibentuk menjadi persentase dengan dikalikan 100% berarti variabel kualitas pelayanan mempunyai kontribusi 16,8% artinya mempunyai interpretasi koefisien korelasi sangat rendah terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) dan sisanya sebesar 83,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian.

### **2. Saran**

Hendaknya Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo meningkatkan kualitas pelayanan agar memberikan kepuasan kepada masyarakat yang berkunjung ataupun berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Rasa syukur dan bahagia saya ucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Orang tua tersayang Bapak Bambang Yulianto dan Ibu Sundusiyah yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.
2. Saudara saya Kakak Ihtiyatul Waro' dan Adik saya Ahmad Doifullah, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan ini, yang senantiasa menjaga orang tua kita selagi saya melanjutkan menimba ilmu, terimakasih dan sayang ku untuk kalian.
3. Sahabat dan Teman Tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.

## REFERENSI

- Arinawaty, E., dan B. Suryadi. 2021. *Penataan Produk (C3) Kompetensi Keahlian : Daring dan Pemasaran*. Penerbit Grasindo : Jakarta. Hal 164.
- Asmuji. 2014. *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Depok, Sleman, Jogjakarta
- Brown, Stephen Walter. 1991. *Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspectives*. Lexington Books.
- Buchari Alma, (2007), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Ghozali, Imam. 2018. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 25". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Herry Wibaya, 2010, *Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara Dan Pemerintahan (Studi Perbandingan Dengan Pengawasan PERATUN)*, Tesis, Universitas Diponegoro, hlm, 39
- Indradari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismail Nurdin, dan Hartati, Sri. (2019). *Metodologi Penelitian sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendikia.
- John, J., 1992. *Patient Satisfaction: The Impact of Past Experience*. JHCM. Vol 12. No. 3. pp 56-64.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Startegis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Kotler. dan Keller. 2016. *Marketing Management. Edisi 15 . Pearson Pretice Hall, Inc, New Jersey*.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. *Dasar-dasar Administrasi Publik, dari Klasik ke Kontemporer*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh, 2005, *Metode Penelitian, Bogor: Ghalia Indonesia*.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT.Grasindo
- Pandji Santoso, 2009. *Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governnace*, Refika Asitama, Bandung, hlm. 57

- Pasolong, H. 2007. *Theory of Public Administration*. Bandung: Alfabeta
- Pohan, Imbalo, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: EGC
- Prianto, Duwi. (2017). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Jakarta, Penerbit Andi.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih A. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Gajah Mada University Press
- Sabarguna, B. S. 2008. *Quality Assurance Rumah Sakit. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2022, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. Dan Diana Anastasia, 2001, *Total Quality Manajement, Edisi Revisi*.
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Yogyakarta*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2017, *Pemasaran Jasa*. Penerbit Banyumedia Publishing, Jawa Timur
- Vanchapo, Antonius Rino. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tangerang, Penerbit Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York*.
- Zulkifli. 2014. *Fungsi-fungsi manajemen*. Pekanbaru, UIR Pres.
- Jurnal
- Radito, Th.A (2014) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Manajemen Volume 11, Nomor 2, April 2014.
- Hadi, Sofie A. Dan Murti, Indah. 2023. *Pelaksanaan Pendampingan Pelayanan Boarding PT KAI (Persero) DAOP 8 Stasiun Surabaya Pasar Turi*. Jurnal Administrasi Negara Volume 1, Nomor 1, 2023.
- Al-Ansari, Abi Ayyub M. Dan M. Ihsan, Nur Hilal. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Dewi Sartika Palu*. Jurnal Actual Organization Of Economy Volume: 03 No. 2 Agustus 2022.
- Sumber Internet
- Depkes RI. 2004. UUno. 29 tahun 2004 *Tentang Praktek kedokteran*. Diakses pada kamis 28 maret 2024. [http:// www.depkes.go.id/ download/ tentang praktek kedokteran](http://www.depkes.go.id/download/tentang-praktek-kedokteran).



