



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT INAP DI RSKIA PKU MUHAMMADIYAH KOTAGEDE KOTA YOGYAKARTA

Hening Nakuloadi^a, Sarintan Abdul Kadir^b

^aManajemen, heningnakuloadi@gmail.com, STIE “YKP”

^bManajemen, 172111079@stieykp.ac.id, STIE “YKP”

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of services and facilities and partially and simultaneously on general patient satisfaction inpatients at RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede, Yogyakarta City.

The type of research used is quantitative research. The sampling technique in this study did not determine the sample. Source of data by using a questionnaire. Because the entire population of 80 people in this study were sampled. By collecting data through questionnaires. Data analysis methods used are normality test, hypothesis testing and coefficient of determination (R Square).

The test results based on the t-test indicate that the quality of service does not partially affect the satisfaction of general hospitalized patients, this is evidenced by the value obtained, namely the significance value of $0.239 > 0.05$, meaning H1 is rejected. While the facilities have a partial effect on general patient satisfaction inpatients, this is evidenced by the value obtained, namely a significant value of $0.002 < 0.05$, meaning H2 is accepted. Then, based on the F test, it shows that the quality of services and facilities have a simultaneous effect on general patient satisfaction inpatients at RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta City, this is evidenced by the value obtained, which is a significant value of $0.000 < 0.05$, meaning H3 is accepted. While the results of the coefficient of determination test can be explained that the Y variable (Patient Satisfaction) of 46.5% is determined by the Quality of Service and Facilities, while 53.6% is determined by other variables not included in this study.

Keywords: Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dan secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini tidak menentukan sampel. Sumber data dengan menggunakan kuesioner. Karena seluruh populasi sebanyak 80 orang dalam penelitian ini dijadikan sampel. Dengan pengumpulan data melalui kuisisioner. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji normalitas, uji hipotesis t dan F serta koefisien determinasi (R Square).

Hasil pengujian berdasarkan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien umum rawat inap, hal tersebut dibuktikan dengan nilai yang diperoleh yaitu nilai signifikansi sebesar $0,239 > 0,05$, artinya H1 ditolak. Sedangkan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien umum rawat inap, hal tersebut dibuktikan dengan nilai yang diperoleh yaitu nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, artinya H2 diterima. Kemudian berdasarkan uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta, hal tersebut dibuktikan dengan nilai yang diperoleh yaitu nilai signifikan $0,000 < 0,05$, artinya H3 diterima. Sedaqngkan hasil uji koefisien determinasi dapat dijelaskan bahwa variabel Y (Kepuasan Pasien) sebesar 46,5% ditentukan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sedangkan 53,6% di tentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien*

1. PENDAHULUAN

Menurut Robert.H.Brook (2017:585), kesehatan adalah sebuah sumber daya yang dimiliki semua manusia dan bukan merupakan suatu tujuan hidup yang perlu dicapai. Kesehatan tidak terfokus kepada fisik yang bugar tetapi meliputi jiwa yang sehat di mana individu dapat bersikap toleran dan dapat menerima perbedaan.

Perkembangan bisnis di era Abad ke-21 telah berkembang sangat pesat dan mengalami metamorfosis yang berkesinambungan. Menurut Kotler, (2005) setiap pelaku usaha di setiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Menurut Kotler (2007) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan dan menyebabkan pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan sehingga akan menurunkan laba perusahaan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Pada umumnya fasilitas di rumah sakit yang diberikan kepada pasien menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI (Pasal 29) "Rumah Sakit Khusus harus memenuhi jumlah tempat tidur sesuai dengan klasifikasinya berdasarkan kebutuhan sebagaimana yang tercantum dalam lampiran peraturan ini" seperti ruang tunggu, toilet dan alat-alat medis yang digunakan sesuai dengan standar rumah sakit, adanya papan petunjuk dan papan peringatan yang jelas serta ruang rawat inap dengan fasilitas yang lengkap. Jika rumah sakit tidak memperhatikan setiap fasilitas yang diberikan kepada pasien maka rumah sakit akan mengalami penurunan pengguna jasa. Fasilitas merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan dalam usaha jasa, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Fandy Tjiptono, 2004; 43). Untuk mencapai serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang baik diperlukan fasilitas yang dapat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh masyarakat dalam rangka peningkatan kesehatan.

Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mencari bantuan terhadap permasalahan kesehatan. Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum Rumah Sakit masih memiliki masalah utama yaitu pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien atau tidak. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2004:59) apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived services*) sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik, ideal dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1988:23) dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi yakni *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana, dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lainnya). *Reliability* (kehandalan) yaitu kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan yang diharapkan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secarasingkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan

yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemauan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan consume dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede, Yogyakarta yang beralamat di jl. Kemas, No. 43 Kotagede Yogyakarta, merupakan rumah sakit swasta tipe E, kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat oleh persyarikatan Muhammadiyah Kotagede telah dimulai sejak tahun 1882, setelah melewati beberapa tahap perkembangan akhirnya pada tanggal 31 Mei 2007 telah mendapat Ijin tetap Rumah Sakit khusus Ibu dan Anak dari Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Nomor izin 445/286/IV.2. Namun demikian perkembangan jumlah umat dan tuntutan peningkatan pelayanan mendorong untuk dilakukannya perkembangan sarana, prasarana, dan fasilitas di RSKIA. Untuk itu perlu dilakukan program peningkatan dari RSKIA menjadi RSU, dimana rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis terbatas.

Terkadang masih banyak dari beberapa instansi yang kurang memperhatikan respon pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Oleh karena itu masih banyak dari pasien yang mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal sementara itu pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu poin terpenting guna untuk menunjang eksistensi dari instansi kesehatan.

1.1. Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dan Keller (2011) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antarpersepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Pohan (2007) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Menurut Kotler (2007), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Menurut Irawan (2012:35) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan dan menyebabkan pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan sehingga akan menurunkan laba perusahaan. Menurut Muninjaya (2015) mereka yang membeli atau menggunakan produk atau jasa pelayanan kesehatan disebut pelanggan atau *customer*.

1.2. Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Menurut Tjiptono (2010) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Bergman dan Klefiso (2010:199), total kualitas manajemen (*Total Quality Management*) merupakan upaya terintegrasi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas disetiap *level* dalam perusahaan.

Menurut Tjiptono (2010) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan tertentu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Goetsch Davis (2010) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goestch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2010), ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang berkualitas (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Menurut Ratminto dan Atik (2005:28) ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam pelaksanaan kualitas pelayanan terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Menurut Kotler (2012:284) mengungkapkan terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor diantaranya yaitu:

- a. *Tangible* (hal-hal berwujud) adalah penampilan fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi
- b. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat
- c. *Responsiviness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk membantu konsumen memberikan jasa yang tepat
- d. *Assurance* (jaminan/kepastian) adalah kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan atau keyakinan konsumen berdasarkan pengetahuan dan perilaku konsumen
- e. *Empathy* (empati) sikap peduli atau memberi perhatian bagi konsumen.

1.3. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Menurut Kotler (2009:45) fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2006:43) fasilitas desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Menurut Suryo Subroto (2010:22) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Fasilitas yang akan menjadi dasar penilaian konsumen setelah penggunaan jasa tersebut. Pengertian fasilitas menurut Yazid (2005) adalah merupakan bagian dari bukti fisik jasa.

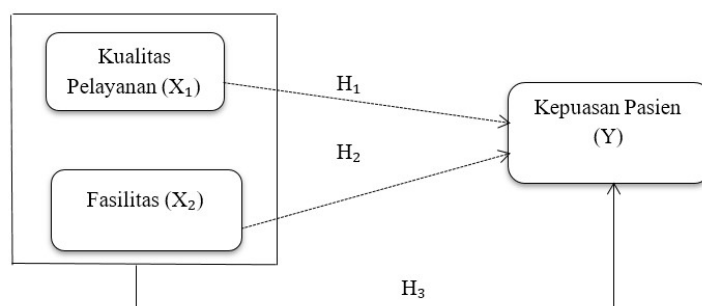
Disebutkan bahwa bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau *the servicescape* (mencakup lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa). Menurut Tjiptono (2001:184) mendefinisikan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh.

Fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan, dan alat-alat medis yang lengkap. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2006) sejumlah tipe jasa, persepsi konsumen terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas dan berpengaruh pada kualitas jasa.

1.4. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disusun model penelitian sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2006) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

2.2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2009) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah pasien rawat inap di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede sebanyak 80 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* yaitu *sampling jenuh*. Menurut Sugiyono (2015) mendefinisikan sampling jenuh yaitu : “Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel “. Jadi teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini tidak menentukan sampel, karena seluruh populasi sebanyak 80 orang dalam penelitian ini dijadikan sampel. Kriteria Responden dengan menggunakan Kriteria Inklusi.

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2012). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Bisa baca tulis, tidak bisu dan tuli
2. Bersedia menjadi responden
3. Pasien umum rawat inap dari tanggal 1 April 2021 sampai dengan 30 April 2021

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam memperoleh informasi dari berbagai sumber data yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kuesioner dan studi pustaka dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini.

2.4. Metode Analisis Data

2.4.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Bawono (2006) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan *Kolmogrov Smirnov test* sebagai syarat berdistribusi normal adalah nilai probabilitas harus lebih dari 0,05.

2.4.2. Uji Hipotesis t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam variasi variabel dependen. Uji t mempunyai nilai signifikansi $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis alternatif

yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual dan signifikan mempengaruhi variabel dependen diterima (Ghozali, 2011).Kriteria pengujian :

- a. Tingkat signifikansi adalah $\alpha = 5\%$.
- b. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H1 dan H2 diterima.
- c. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H1 dan H2 ditolak.

2.4.3. Uji Hipotesis F (Simultan)

Uji statistik F mengukur *goodness of fit*, yaitu ketetapan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel independen. Uji statistik F juga menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji statistik F mempunyai signifikansi 0,05. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai signifikansi $F < 0,05$ maka hipotesis alternatif diterima yang menyatakan semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016).Kriteria pengujian :

- a. Tingkat signifikansi adalah $\alpha = 5\%$.
- b. Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H3 diterima.
- c. Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H3 ditolak.

2.4.4. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Menurut Ghozali (2011) koefisien determinasi (*R Square*) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel independen. Nilai *R Square* yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya nilai *R Square* yang mendekati satu berarti variabel- variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan presentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen serta menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas ini menggunakan teknik analisis *KolmogorovSmirnov* dan untuk perhitungannya menggunakan program *SPSS23.00 for Windows*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.Hasil uji normalitas untuk semua variabel penelitian disajikan berikut ini.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14770122
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.052
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil data olahan spss, 2021

Berdasarkan tabel output diatas diketahui nilai signifikansi asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* diatas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

3.2. Uji t (Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.503	1.089		8.723	.000
	Kualitas Pelayanan	.028	.024	.189	1.186	.239
	Fasilitas	.245	.076	.513	3.216	.002

a. Dependent Variable:Kepuasan Pasien

Pada tabel 2 terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,239 > 0,05$ menyatakan bahwa variabel kepuasan pasien atau **H1 ditolak**. Sedangkan variabel fasilitas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ menyatakan bahwa variabel fasilitas secara parsial dan signifikan mempengaruhi variabel kepuasan pasien atau **H2 diterima**.

3.3. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Adapun hasil perhitungan nilai F hitung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.812	2	36.406	33.422	.000 ^b
	Residual	83.875	77	1.089		
	Total	156.687	79			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas						

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan F sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan dan signifikan mempengaruhi kepuasan pasien atau **H3 diterima**.

3.4. Uji Koefisien Determinasi (RSquare)

Uji ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien serta menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan. Hasil pengujian R square dengan menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Science*) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi RSquare

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.465	.451	1.04369

Berdasarkan tabel di diperoleh nilai determinasi (*R*) sebesar 0.465 atau maka dapat dijelaskan bahwa

a. Predictors: (Constant), Total Fasilitas (X2), Total Kualitas Pelayanan (X1)

atas, koefisien (*Square*) 46,5 %

variabel Y (Kepuasan Pasien) sebesar 46,5% di tentukan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dan 53,5% di tentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dalam menjelaskan variabel kepuasan pasien sangat terbatas.

3.5. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji thipotesis X1 variabel kualitas pelayanan diperoleh pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar $0,239 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien umum rawat inap. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nadia Abdullah (2017) dan Ika Selvia Umayya Nst (2017), dan Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji t-statistik hipotesis X2 variabel fasilitas diperoleh pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien umum rawat inap di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta. Semakin baik fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Penelitian ini sejalan

dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Nadia Abdullah (2017) dan Ika Selvia Umayya Nst (2017). Menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Diketahui nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hasil pengujian koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS versi 23 diperoleh nilai sebesar 0,465 atau 46,5 % yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dalam menjelaskan variabel kepuasan pasien sangat terbatas, hal ini dirasakan oleh RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas juga mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan terpenuhinya kualitas pelayanan dan lengkapnya fasilitas baik internal maupun eksternal dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018), Ika Selvia Umayya Nst (2017) dan Nadiya Abdullah (2017) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien umum Rawat Inap di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0,239 > 0,05$ yang berarti bahwa **H1 ditolak**. Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien umum Rawat Inap di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti bahwa **H2 diterima**. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum Rawat Inap di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F diperoleh nilai signifikan F sebesar $0,00 < 0,05$ yang berarti **H3 diterima**.

Diperoleh nilai koefisien determinasi (*RSquare*) sebesar 0.465 atau 46,5 % maka dapat dijelaskan bahwa variabel Y (Kepuasan Pasien) sebesar 46,5% di tentukan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dan 53,5 % di tentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dalam menjelaskan variabel kepuasan pasien sangat terbatas.

Saran

Bagi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk bisa mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi fasilitas yang diberikan guna untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pada rumah sakit. Serta mendengarkan keluhan para pasien guna menjamin untuk mereka memberikan tanggapan yang baik kepada rumah sakit tersebut.

Bagi peneliti selanjutnya bisa lebih mengembangkan lagi objek penelitian ini serta menindaklanjuti batasan-batasan yang ada dalam penelitian ini agar memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, "*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*" (The Free Press)
- Ayu Nisa, dkk. (2017). "Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. (Studi Kasus pada PT Marketing Operation Region II Palembang)". *Jurnal*: Vol 14 (1), Palembang; Jurnal Ilmiah Tekno
- Arikunto, s. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Endang dalam Mamik 2010, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Jakarta, Prins Media
- Felisitas, E. M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien. *Skripsi*. Program Studi Manajemen, Fakultas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Ghozali, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2016 *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi8)*. Cetakan ke VII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava MediaIka, S. U. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Skripsi*. Program Studi Ekonomi Islam, UIN. Sumatera Utara.
- Kotler, Philip. 2000 *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Jilid 2*. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua Belas*, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, & Keller. 2016. *Marketing Manajemen*. Edisi 15. United States: Pearson Education.
- Muninjaya, G. A. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran.
- Nadiya, Abdulah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Skripsi*. Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah. Aceh.
- Nooria,S, W. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*. Program Studi Psikologi, UMS, Surakarta.
- Nursalam. 2012. *Konsep Penerapan Metodologi Penelitian IlmuKeperawatan Pedoman Skripsi, Tesis San Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jilid I. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A Valarie A, Zeithamal and L. Berry, 1996 "The Behavioral Consequences of service Quality" *Journal of Marketing*, Vol. 16
- Pohan I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerepan*. Jakarta: ECG; 2007
- Pohan, I. 2013. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*
Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Suryanto, L., Sugianto, F. X., & Sugiarti. 2002. Analisis Faktor-Faktor Pembentukan Persepsi Kualitas Pelayanan Untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol.9, 33-46.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 1.
- Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Cetakan ke-2 . Jawa Timur: Bayumedia Publisin.
- Tjiptono, F. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPF.
- Tjiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Andi Offset, Yogyakarta, 2010. *Services Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta
- Wijaya, A. 2013. *Keperawatan Medikal Bedah 2, Keperawatan Dewasa Teori Contoh Askep*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama. Catatan kedua*. Yogyakarta: Andi
- Zeithamel. 1990. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. In Hardiansyah. Yogyakarta: Gava Medi.