

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM KASIH BUNDA KOTA CIMAH

Iska Ayu Saparina<sup>1\*</sup>, Budi Prasetyo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim Bandung

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim Bandung

E-mail: <sup>1)</sup> [iskaayu99@gmail.com](mailto:iskaayu99@gmail.com), <sup>2)</sup> [nararitelclub@gmail.com](mailto:nararitelclub@gmail.com)

### *Abstract*

*This research was conducted on inpatients at Kasih Bunda Cimahi General Hospital. This study aims to determine how much influence quality and facilities had on inpatient satisfaction either partially or simultaneously in inpatients at Kasih Bunda Cimahi General Hospital. This study uses a descriptive and associative methodology with a quantitative approach. Inpatients in the Arjuna, Nakula, Shinta, and Bima rooms became the unit of analysis for this study. The sample for this study consisted of ninety respondents. By using stratified random sampling, this study used a systematic random sampling method. In addition to verifying the validity and reliability of research tools, the analytical approach uses multiple linear regression analysis. According to research findings, service quality has a partial effect of 12.01% on inpatient satisfaction, while facilities have a partial effect of 19.01%. Nevertheless, the total effect is only 31%. To further increase customer satisfaction, the hospital will provide outreach to all divisions related to hospital services.*

*Keywords: Facilities, Inpatient Satisfaction, Service Quality*

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda Cimahi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas dan fasilitas terhadap Kepuasan pasien rawat inap baik secara parsial maupun secara simultan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Kasih Bunda Cimahi. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Pasien rawat inap di ruang Arjuna, Nakula, Shinta, dan Bima menjadi unit analisis penelitian ini. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari sembilan puluh responden. Dengan menggunakan stratified random sampling, penelitian ini menggunakan metode systematic random sampling. Selain memverifikasi validitas dan reliabilitas perangkat penelitian, pendekatan analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut temuan penelitian, kualitas pelayanan memiliki pengaruh parsial sebesar 12,01% terhadap kepuasan rawat inap, sedangkan fasilitas memiliki pengaruh parsial sebesar 19,01%. Namun demikian, efek totalnya adalah 31%. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak rumah sakit akan memberikan sosialisasi kepada seluruh divisi terkait pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Pasien Rawat Inap, Kualitas Pelayanan

## **1. PENDAHULUAN**

Salah satu dari banyak hal yang dapat memengaruhi efisiensi seseorang adalah kesehatannya. Kesuksesan dalam segala aspek kehidupan bergantung pada kemampuan seseorang untuk menjaga tubuh dan pikirannya dalam kondisi yang baik. Hal ini membuat pemenuhan kebutuhan akan perawatan medis menjadi hak asasi manusia yang mendasar. Ketika standar hidup masyarakat meningkat, ada permintaan yang meningkat untuk perawatan medis. Oleh karena itu, harus ada langkah-langkah untuk mendukung kesehatan bagi semua orang, dan salah satunya adalah pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas kesehatan bagi masyarakat, salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah fasilitas yang menawarkan perawatan untuk pasien dari semua lapisan masyarakat dan dengan segala macam penyakit.

Pasien yang mencari pengobatan di Cimahi tidak perlu jauh-jauh mencari klinik atau rumah sakit. Rumah Sakit Umum Kasih Bunda yang terletak di Jalan Mahar Martanegara No. 166 RT. 01/RW. 12, Kelurahan Baros, Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi, merupakan tempat yang nyaman untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena dapat diakses dengan angkutan umum dan memiliki papan penunjuk jalan yang menonjol di sepanjang jalan.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang diatas penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas dan fasilitas terhadap Kepuasan pasien rawat inap baik secara parsial maupun secara simultan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Kasih Bunda Cimahi

## **2. LANDASAN TEORI**

Manajemen dapat didefinisikan sebagai ilmu dan seni memimpin organisasi menuju tujuannya melalui penggunaan strategis dan taktis sumber daya manusia dan materialnya.

Menurut Usman (2014), Secara etimologis diantaranya istilah manajemen berasal dari bahasa latin manus yang berarti 'tangan', dalam bahasa italia maneggiare berarti mengendalikan, dalam bahasa inggris manajemen berasal dari kata 'to manage' yang berarti mengatur.

Menurut George R. Terry dalam Hariyanto (2021), Manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari beberapa tindakan yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Hal ini untuk menentukan dan mencapai target dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut Amirullah (2015), manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, Pengarahan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam manajemen terdapat langkah-langkah dan prosedur yang dilakukan untuk mencapai tujuan, dengan setiap proses memiliki pengaruh terhadap hasil.

Pemasaran adalah ilmu dan seni mengidentifikasi, mengembangkan, dan menembus ceruk pasar untuk produk atau jasa untuk memfasilitasi pertukaran barang dan jasa antara produsen perusahaan dan pelanggannya.

Menurut *American Marketing Association* dalam Assauri (2015), Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan,

dan memberikan nilai kepada pelanggan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.

Menurut Kotler, P., & Keller (2013), Pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain.

### **2.1. Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2014), Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk dipersepsikan oleh pelanggan. Karena kualitas pelayanan kesehatan adalah indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan.

Menurut Lupiyoadi (2014), kualitas pelayanan jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan.

Jadi, kualitas layanan seperti yang didefinisikan oleh beberapa artikel yang terkait di atas yaitu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta keakuratan yang dirasakan oleh konsumen, tetapi tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan.

### **2.2. Fasilitas**

Ketersediaan ruang tunggu, fasilitas untuk mengakses informasi, dan fasilitas untuk mendukung prosedur pelayanan kesehatan pasien merupakan contoh fasilitas yang berperan penting dalam menjamin kepuasan pasien. Dalam industri jasa, penting untuk memikirkan tentang ruang fisik yang terlibat, terutama jika ruang tersebut memiliki kaitan dengan cara konsumen memandang kinerja perusahaan.

Menurut Tjiptono (2014), Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh konsumen.

Menurut Kotler & Keller (2016), fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan. Fasilitas sebenarnya sama dengan istilah sarana dan prasarana yang dapat diartikan dengan segala sesuatu (baik berupa fisik dan uang) yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa Jasa yang bersifat fisik memerlukan tersedianya fasilitas, yaitu sumber daya yang dimiliki atau disewa oleh penyedia jasa dan disediakan bagi pelanggan untuk digunakan sendiri.

### **2.3. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2014), kepuasan pelanggan adalah sebagai respon pelanggan dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Secara keseluruhan, pola tindakan di masa mendatang akan dipengaruhi oleh apakah pelanggan senang atau tidak dengan yang sekarang. Buktinya dapat dilihat pada tindakan yang dilakukan oleh konsumen setelah mereka menggunakan dan menikmati suatu produk atau jasa. Semakin banyak informasi yang dapat diperoleh setelah pembelian dilakukan, semakin tinggi ekspektasi konsumen.

Besarnya kepuasan klien terhadap suatu produk atau jasa dapat diperkirakan dengan melihat keseimbangan antara kedua faktor tersebut.

Menurut Kotler et al. (2016), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang diharapkan.

Berdasarkan definisi yang diberikan tersebut bahwa kepuasan pelanggan mengacu pada tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan sedemikian rupa sehingga berfungsi sebagai dasar yang kuat untuk pembelian di masa depan, menumbuhkan loyalitas merek, dan menghasilkan rekomendasi dari individu ke individu lain (*word of mouth*) yang menguntungkan untuk perusahaan

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan strategi kuantitatif yang mengkombinasikan pendekatan deskriptif dan asosiatif dengan strategi *stratified random sampling* untuk penelitiannya. Menurut Soedibjo (2017), metode deskriptif adalah penelitian untuk mengetahui nilai mandiri baik satu atau lebih variabel tanpa membuat perbandingan atau dihubungkan dengan variabel lainnya. Sedangkan tujuan penelitian asosiatif adalah untuk membangun hubungan antara banyak faktor.

Sugiyono (2017) menjelaskan jenis sampling ini digunakan dengan cara pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut. Ditentukan bahwa ukuran sampel dalam penelitian ini terdiri dari 90 responden, dan metode *stratified random sampling* yang digunakan dikenal sebagai pengambilan sampel acak bertingkat. Variabel Kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y). Rumah Sakit Umum Kasih Bunda Kota Cimahi merupakan lokasi di mana penelitian ini dilakukan.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Hasil Penelitian**

#### **4.1.1. Profil Responden**

1) Jenis Kelamin

Sesuai dengan karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin, terdapat sebanyak 33 responden laki-laki dan 57 responden perempuan.

2) Usia Responden

Karakteristik responden terkait usia: 15 orang berusia di bawah 25 tahun, 13 orang berusia antara 25 dan 29 tahun, 28 orang berusia antara 30 dan 34 tahun, 21 orang berusia antara 35 dan 39 tahun, dan 13 orang lebih tua dari 40.

3) Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu: PNS sebanyak 5 orang, Pegawai Swasta sebanyak 33 orang, Mahasiswa/Pelajar sebanyak 23 orang, Ibu Rumah Tangga sebanyak 17 orang, dan Belum bekerja sebanyak 12 orang

4) Frekuensi Kunjungan ke Rumah Sakit

Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke rumah Sakit yaitu: 1-5 kali sebanyak 66 orang, 6-10 kali sebanyak 24 orang, > 10 kali sebanyak 0 orang.

#### 4.1.2. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

##### 1) Uji Validitas

Hasil uji validitas menggunakan SPSS Versi 25 yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) sebagai berikut ini:

**Tabel 1** Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Item Pertanyaan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,419	0,3	Valid
	X1.2	0,428	0,3	Valid
	X1.3	0,517	0,3	Valid
	X1.4	0,654	0,3	Valid
	X1.5	0,666	0,3	Valid
	X1.6	0,569	0,3	Valid
	X1.7	0,398	0,3	Valid
	X1.8	0,538	0,3	Valid
	X1.9	0,672	0,3	Valid
	X1.10	0,427	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 25 (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS Versi 25 terhadap 10 pernyataan variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan bahwa pernyataan tersebut dinyatakan valid. Karena pada setiap butir nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  kritis. Hal ini membuktikan bahwa semua pernyataan variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid atau sah dan bisa dijadikan sebagai pernyataan-pernyataan kuesioner pada penelitian.

**Tabel 2** Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas

Variabel	Item Pertanyaan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> kritis	Keterangan
Fasilitas (X2)	X2.1	0,453	0,3	Valid
	X2.2	0,552	0,3	Valid
	X2.3	0,577	0,3	Valid
	X2.4	0,588	0,3	Valid
	X2.5	0,543	0,3	Valid
	X2.6	0,693	0,3	Valid
	X2.7	0,631	0,3	Valid
	X2.8	0,563	0,3	Valid
	X2.9	0,525	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 25 (2022)

Berdasarkan tabel diatas terhadap 9 pernyataan variabel fasilitas (X2) menunjukkan bahwa pernyataan tersebut valid atau sah. Hal ini dikarenakan setiap butir pernyataan mempunyai nilai  $r$  hitung  $>$   $r$ -kritis (0,3). Maka dari itu hasil uji validitas ini membuktikan bahwa pernyataan-pernyataan kuesioner bisa dijadikan penelitian.

**Tabel 3** Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Item Pertanyaan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> kritis	Keterangan
Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y)	Y1	0,385	0,3	Valid
	Y2	0,719	0,3	Valid
	Y3	0,664	0,3	Valid
	Y4	0,755	0,3	Valid
	Y5	0,691	0,3	Valid
	Y6	0,713	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 25 (2022)

Berdasarkan tabel diatas terhadap 6 pernyataan variabel kepuasan pasien rawat inap (Y) menunjukkan bahwa pernyataan tersebut valid atau sah. Hal ini dikarenakan setiap butir pernyataan-pernyataan mempunyai nilai *r*-hitung > *r*-kritis (0,3). Maka dari itu hasil uji validitas ini membuktikan bahwa pernyataan-pernyataan kuesioner bisa dijadikan penelitian.

## 2) Uji Reliabilitas

*Variabel Service Quality* merupakan keluaran dari analisis data pada SPSS Versi 25 dan meliputi:

**Tabel 4** Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,709	10

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 25 (2022)

Berdasarkan tabel 4 hasil perhitungan uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan yang menggunakan SPSS 25, maka didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,709 > 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas ini dinyatakan konsisten dan dapat dijadikan sebagai pernyataan kuesioner penelitian.

**Tabel 5** Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,701	9

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 25 (2022)

Berdasarkan tabel 5 hasil perhitungan uji reliabilitas variabel fasilitas yang menggunakan SPSS 25, maka didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,701 > 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas ini dinyatakan konsisten dan dapat dijadikan sebagai pernyataan kuesioner penelitian.

**Tabel 6** Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,739	6

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 25 (2022)

Berdasarkan tabel 6 hasil perhitungan uji reliabilitas variabel kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan SPSS 25, maka didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,739 > 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas ini dinyatakan konsisten dan dapat dijadikan sebagai pernyataan kuesioner penelitian.

#### 4.1.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

##### 1) Uji Normalitas

Karena tidak ada outlier besar pada plot normal, maka distribusi data cukup mendekati normal, seperti yang ditentukan oleh uji normalitas. Jika informasi sebagian besar terletak pada atau dekat diagonal, model regresi dianggap konsisten dengan asumsi normalitas. Dengan demikian semua variabel penelitian dapat dikatakan mengikuti distribusi normal.

##### 2) Uji Multikolinearitas

**Tabel 7** Uji Multikolinearitas Menggunakan Metode Tolerance Variance Inflation Factor (VIF)

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

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.	<i>Collinearity Statistics</i>		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-1,674	3,705		-0,452	0,653		
	X1	,248	,092	0,271	2,699	0,008	0,787	1,270
	X2	,370	,098	0,378	3,766	0,000	0,787	1,270

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25 (2022)

Berdasarkan Tabel 7, nilai VIF untuk variabel fasilitas (X2) dan variabel kualitas pelayanan (X1) adalah  $1,270 < 10$ , dengan nilai tolerance  $0,787 > 0,10$ . Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel yang diselidiki dalam penelitian ini.

##### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan apakah residual dari berbagai data dalam model regresi memiliki varians yang tidak merata.

Uji heteroskedastisitas mengungkapkan bahwa titik-titik grafik scatterplot terdistribusi secara seragam, dengan jumlah titik yang sama di atas dan di bawah 0 pada sumbu y. Mengingat tidak adanya heteroskedastisitas, model regresi praktis dapat diterapkan.

4) Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menentukan apakah kesalahan pengganggu periode-t model regresi linier berhubungan dengan kesalahan pengganggu periode t-1 (sebelumnya). Jika ada korelasi dalam data, ini adalah masalah autokorelasi. Efisiensi model regresi meningkat ketika autokorelasi dihilangkan. Hasil uji Autokorelasi:

$$\begin{aligned}n &= 90 \\d &= 1.915 \\dL &= 1.612 \\dU &= 1.703 \\4-dL &= 1.608 \\4-Du &= 2.297\end{aligned}$$

Dengan hasil:

Pada  $n = 100$ ,  $k=2$  dan  $\alpha = 5\%$ , diperoleh nilai  $dU = 1.703$  dan  $dL = 1.612$

Kesimpulannya: tidak terjadi autokorelasi di dalam penelitian.

Pengujian autokorelasi ini menggunakan uji *Durbin-Watson (DW Test)*. Nilai *DW Test* dapat dilihat pada tabel *Model Summary* berikut ini:

**Tabel 8 Uji Autokorelasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,568 <sup>a</sup>	0,322	0,307	3,06269	1,915

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2022

Tabel 8 menunjukkan hasil perhitungan SPSS untuk nilai *Durbin-Watson* yang menghasilkan nilai 1,915. Dengan jumlah 90, 2 variabel bebas ( $k$ ), dan nilai  $Du$  sebesar 1,703, nilai  $4-Du$  sebesar 2,297. Karena  $1,703 < 1,915 < 2,297$  ( $dU < d < 4-dU$ ) berada di antara  $du$  dan  $4-du$ , maka dapat dijadikan bukti konklusif bahwa autokorelasi tidak ada dan dapat digunakan untuk studi di masa mendatang.

#### 4.1.4. Analisis Deskriptif

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Kesimpulan yang diambil dari tabel distribusi frekuensi menunjukkan bahwa terdapat 10 item pertanyaan yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan dengan rata-rata nilai bobot aktual 345, nilai ini berada dalam kisaran yang baik yaitu antara 309 hingga 381.

b. Variabel Fasilitas (X2)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi dan pembobotan dapat diambil kesimpulan, variabel fasilitas terdiri dari 9 pertanyaan dengan rata-rata nilai bobot aktual 353. Berdasarkan nilai tersebut, dapat dikategorikan baik karena berada pada interval 309 - 381.

c. Variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi dan pembobotan yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien rawat inap terdiri dari 6 pertanyaan dengan rata-rata nilai bobot aktual 318, nilai tersebut termasuk kategori baik karena berada pada interval 309 - 381.

#### 4.1.5. Analisis Asosiatif

Dalam penelitian ini hipotesis diuji dengan pendekatan yang dikenal dengan analisis regresi linier berganda. Kepuasan pasien menjadi variabel dependen, sedangkan kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit menjadi faktor independen. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

**Tabel 9 Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,674	3,705		-,452	,653
	Kualitas pelayanan (X1)	,248	,092	,271	2,699	,008
	Fasilitas (X2)	,370	,098	,378	3,766	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25 (2022)

Berikut penjelasan koefisien persamaan regresi berdasarkan analisis pada tabel di atas:

$$\beta = -1,674$$

$$X1 = 0,248$$

$$X2 = 0,370$$

Dalam hal ini, persamaan untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = -1,674 + 0,248 X1 + 0,370 X2$$

Dari persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta  $\beta_0 = -1,674$  artinya menunjukkan besarnya variabel kualitas pelayanan yang tidak dipengaruhi oleh kepuasan pasien rawat inap atau dapat diartikan ketika kepuasan pasien rawat inap sama dengan nol (0) atau tidak mengalami perubahan maka nilai kepuasan pelanggan sebesar -1,674
- 2) Koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,248 artinya bahwa setiap penambahan satu poin variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap sebesar 0,248 kali.
- 3) Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,248 dan signifikan pada level 0,008. Sesuai dengan kriteria bila nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis yang diajukan yaitu  $H1: \beta_i \neq 0$ , dimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap berpengaruh secara signifikan.

Selain itu, uji t dilakukan dengan interpretasi berikut untuk menentukan besarnya dampak kualitas layanan yang sebenarnya atau dalam kombinasi dengan faktor lain terhadap kepuasan pasien rawat inap:

**Tabel 10 Uji t (Uji Parsial)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	T	sig.
(Constant)	-,452	,653
Kualitas Pelayanan (X1)	2,699	,008
Fasilitas (X2)	3,766	,000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y)

Sumber: Data Diolah SPSS versi 25, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji t tabel dan t hitung, dengan tingkat  $\alpha = 5\%$  besarnya t hitung adalah 2,699. Dimana  $t = (a/2:n-k-1)$ , sehingga  $(0,05/2:90-2-1)$  dan diperoleh t tabel yaitu 1,987. Hal ini berarti t-hitung  $(2,699) > t$ -tabel  $(1,987)$  dan nilai signifikansi  $0,008 < 0,05$  maka hipotesis yang diajukan yaitu  $H_1 : \beta_i \neq 0$  artinya hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap tersebut berpengaruh secara parsial.

**Tabel 11 Uji f (Uji Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	373,867	2	186,933	19,582	,000 <sup>b</sup>
	Residual	830,533	87	9,546		
	Total	1204,400	89			
a. Dependent Variable: kepuasan pasien						
b. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas pelayanan						

Sumber: Data Diolah SPSS versi 25, 2022

Dari hasil analisis dari tabel diatas, diperoleh f-hitung sebesar 19,582 sedangkan nilai f-tabel sebesar pada taraf nyata ( $\alpha$ )5% dengan derajat  $V_1 = k$ ;  $V_2 = n-k-1 = 90-2-1 = 87$ . artinya nilai f- tabel sebesar 3,10. Terlihat dari tabel di atas bahwa nilai f hitung lebih besar dari nilai kritis  $0,000 < 0,05$  sehingga nilai f hitung 19,882 jauh lebih besar dari f tabel 3.10. Artinya kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kasih Bunda sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit dan kondisi infrastruktur fisiknya.

**Tabel 12 Kesimpulan Pengujian secara Simultan**

Nilai F-hitung	Nilai F-tabel	Kesimpulan
19,882	3,10	Signifikan

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Terlihat dari data pada tabel bahwa nilai F hitung sebesar 19,882 jauh lebih tinggi dari nilai F tabel sebesar 3,10. Dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka kualitas pelayanan dan fasilitas di RSUD Kasih Bunda berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien rawat inap.

#### 4.1.6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Sebagai ukuran statistik, koefisien determinasi membantu mengisolasi peran yang dimainkan oleh variabel independen tertentu untuk menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi adalah ukuran statistik dari kemampuan seperangkat faktor independen untuk memperhitungkan varians dalam variabel dependen. Bentuk paling sederhana dari definisi koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 13** Hasil Analisis Koefisien Determinasi Simultan

<b>Model Summary</b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	0,557 <sup>a</sup>	0,310	0,295	3,090
a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas pelayanan				

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25 (2022)

Menurut statistik pada tabel 13, R-square adalah 0,310, atau 31%. Persentase ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas secara bersama-sama berkontribusi atau berdampak pada kepuasan pasien rawat inap sebesar 31%, sedangkan sisanya 69% ( $100\% - 31\% = 69\%$ ) dapat dikaitkan dengan faktor lain, seperti citra merek dan harga, yang bukan merupakan bagian dari penelitian.

**Tabel 14** Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial

<b>Model</b>		<b>Standardized Coefsiens</b>	<b>Correlation</b>
		<b>Beta</b>	<b>Zero-order</b>
1	Kualitas Pelayanan	0.271	0.445
	Fasilitas	0.378	0.503

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25 (2022)

Menurut tabel 14 tersebut, koefisien determinasi atau korelasi pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,445, sedangkan koefisien pada variabel fasilitas (X2) sebesar 0,503. Dimungkinkan untuk menghitung kepentingan relatif dari setiap variabel dengan melakukan hal berikut:

$$kd = \beta \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Kualitas pelayanan (X1) :  $0,271 \times 0,445 \times 100\% = 0,1205 = 12,05\%$   
 Fasilitas (X2) :  $0,378 \times 0,503 \times 100\% = 0,1901 = 19,01\%$

Berdasarkan perhitungan sebelumnya, variabel fasilitas (X2) memiliki pengaruh paling besar dengan kontribusi sebesar 19,01%, sedangkan kualitas pelayanan (X1) memiliki kontribusi sebesar 12,05%.

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda**

Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diterima di RSUD Kasih Bunda memiliki standar yang memuaskan. Temuan tabel distribusi frekuensi menunjukkan bahwa jumlah pertanyaan yang membentuk variabel kualitas layanan adalah 10, dengan nilai rata-rata bobot riil 345. Nilai ini berada dalam rentang yang dianggap sangat baik atau antara 309 dan 381. Sebagai hasilnya, kita dapat berasumsi bahwa karyawan rumah sakit menghargai masa depan dan berorientasi ke masa depan, memiliki kepercayaan diri yang kuat, dan bersedia menghabiskan waktu berjam-jam.

Kemudian Terdapat nilai bobot aktual rendah pada pernyataan petugas Rumah Sakit Umum Kasih Bunda melayani pasien dengan sikap yang ramah dengan nilai bobot aktual sebesar 269 nilai tersebut dalam kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan perawat yang kurang memberikan 5S dalam bekerja (Salam, Sapa, Senyum, Sopan dan Santun), kurang memberikan penjelasan mengenai tindakan keperawatan yang akan dilakukan, perawat tidak memperkenalkan identitasnya kepada pasien saat akan pemberian asuhan keperawatan sehingga pasien tersebut tidak mengenal perawatnya. Hal inilah yang membuat terjadinya kesenjangan antara perawat, pasien, dan keluarga pasien, terkait hal tersebut sebagai kepala bidang keperawatan medis hendaknya meninjau kembali karyawannya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien agar pasien tidak berpindah kerumah sakit lain.

Kemudian terdapat nilai bobot aktual tertinggi yaitu pada pernyataan Rumah Sakit Umum Kasih sudah memiliki dokter spesialis dengan nilai bobot aktual sebesar 412 nilai tersebut dalam kategori sangat baik. Dengan adanya dokter spesialis akan mempengaruhi jumlah pasien berobat selain itu juga memudahkan pasien untuk berobat sesuai dengan keluhannya.

### **4.2.2. Bagaimana Fasilitas di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda**

Dari segi infrastruktur rumah sakit, RSUD Kasih Bunda tidak kalah dengan yang terbaik. Variabel fasilitas terdiri dari 9 item pertanyaan, dengan rata-rata bobot riil 353, yang berada dalam kisaran baik 309 hingga 381. Hal ini sesuai dengan temuan analisis frekuensi dan prosedur pembobotan.

Namun masih terdapat nilai bobot aktual rendah pada pernyataan Kelengkapan alat-alat medis sehingga pasien tidak perlu dirujuk ke rumah sakit lain dengan nilai bobot aktual sebesar 271 nilai tersebut termasuk kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan pasien mengetahui bahwa setiap rumah sakit memiliki tipe rumah sakit yang berbeda dan ketersediaan fasilitas yang berbeda. Dimana, ketika pasien sedang dalam perawatan dan membutuhkan tindakan medis lebih lanjut maka pasien tersebut diharuskan rujuk antar rumah sakit dengan dibantu dokter dan perawat menggunakan mobil ambulance.

Nilai bobot aktual rendah berikutnya pada pernyataan Kelengkapan fasilitas di ruang rawat inap dengan nilai bobot aktual sebesar 206 nilai tersebut termasuk kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan di beberapa ruangan rawat inap terdapat fasilitas yang sedang dalam tahap perbaikan teknis seperti mesin pendingin (AC), televisi harus menggunakan set top box.

Selanjutnya, nilai bobot aktual rendah pada pernyataan Suhu udara nyaman diruangan rawat inap dengan nilai bobot aktual sebesar 306 nilai tersebut termasuk kategori cukup baik.

Hal ini dikarenakan mesin pendingin (AC) yang tidak menyala membuat suhu ruangan terasa panas yang membuat pasien dan keluarga pasien menjadi tidak nyaman.

Pernyataan Terdapat poster-poster pembelajaran di lingkungan rumah sakit yang mudah dipahami memiliki nilai bobot aktual yang tinggi yaitu 396, sehingga termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini disebabkan rumah sakit lebih banyak menggunakan bahan cetak untuk keperluan informasi dan promosi, seperti pamflet, spanduk, dan poster. Media audio dan jejaring sosial online seperti Facebook, Instagram, dan YouTube adalah dua contoh lainnya. Komunikasi pendidikan kesehatan dan kedokteran, informasi pelayanan rumah sakit, dan promosi kesehatan semua dilakukan melalui media.

#### **4.2.3. Bagaimana Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda**

Pasien mengungkapkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan perawatan yang mereka terima di RS Kasih Bunda. Berdasarkan temuan distribusi frekuensi dan pembobotan yang telah dibahas sebelumnya, variabel kepuasan rawat inap terdiri dari enam item pertanyaan yang berbeda, dan nilai bobot riil rata-ratanya adalah 318. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik karena terletak dalam rentang 309 hingga 381, yang menentukan rentang nilai yang dianggap memuaskan.

Terdapat nilai bobot aktual rendah pada pernyataan Batas Jam besuk atau kunjungan pada pasien rawat inap membuat pasien dapat beristirahat dengan cukup dengan nilai bobot aktual sebesar 256, nilai tersebut termasuk kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan jam besuk yang dihilangkan sejak terjadinya pandemi covid-19. Sebagian pasien mengatakan tidak adanya jam besuk membuat keluarga pasien kesulitan untuk melihat kondisi pasien dan jumlah penunggu yang dibatasi hanya satu orang membuat penunggu pasien merasa kesulitan untuk dapat meninggalkan pasien salah satunya pasien anak, terkait hal tersebut pihak rumah sakit sebaiknya mempertimbangkan jumlah penunggu pasien agar lebih efektif.

Nilai bobot rendah berikutnya pada pernyataan Kejelasan administrasi dalam memberikan informasi dengan nilai bobot aktual 295, nilai tersebut termasuk kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan kesalahan persepsi antara petugas administrasi dan keluarga pasien, dimana pada saat dinyatakan rawat inap pasien akan diarahkan untuk pengurusan rawat inap. Pada saat dijelaskan pasien kurang memahami tetapi tidak ada umpan balik (*feedback*) kepada petugas ataupun pertanyaan lainnya.

Kemudian, pernyataan dengan nilai tinggi yaitu pernyataan Petugas tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi pasien dengan nilai bobot aktual sebesar 387, nilai tersebut termasuk kategori sangat baik. Artinya, petugas rumah sakit berupaya memenuhi kebutuhan pasien selama perawatan.

#### **4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda**

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa apabila nilai t hitung variabel kualitas pelayanan t hitung  $2,699 > t$  tabel  $1,987$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima dengan probabilitas signifikan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) pada tingkat  $0,008$ .  $H_1 : \beta_i \neq 0$  dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar  $12,05\%$  terhadap kepuasan rawat inap sesuai kriteria jika nilai signifikan  $< 0,05$ . Kebahagiaan pasien di RSUD Kasih Bunda naik dan turun berbanding lurus dengan tingkat perawatan yang mereka terima. Itulah mengapa sangat penting bagi RSUD Kasih Bunda untuk fokus pada peningkatan kualitas perawatan yang mereka berikan kepada pasiennya.

#### **4.2.5. Pengaruh Fasilitas di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda**

Nilai  $t$ -hitung 3,766 >  $t$ -tabel 1,987 menunjukkan probabilitas substansial fasilitas (X2) pada taraf 0,000 yang ditentukan dengan uji parsial (uji  $t$ ). Jika nilai  $p < 0,05$ , maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif,  $H_1 : \beta_i \neq 0$  diterima, yang menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap kebahagiaan pasien secara keseluruhan adalah 19,01%. Oleh karena itu, infrastruktur rumah sakit memiliki dampak penting dan menguntungkan bagi kebahagiaan pasien di Rumah Sakit Kasih Bunda. Jika fasilitas rumah sakit ditingkatkan, kepuasan pasien yang berkunjung ke RSUD Kasih Bunda akan meningkat.

#### **4.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda**

Nilai  $f$  sebesar 19,882 >  $f$ -tabel 3.10, sesuai dengan temuan uji simultan. nilai dalam rentang  $0,000 < 0,05$  secara statistik signifikan. Dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan lingkungan fisik di RSUD Kasih Bunda berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit tersebut.

Menurut perkiraan R-squared sebesar 0,310, yang setara dengan 31%, kualitas layanan dan fasilitas berkontribusi atau mempengaruhi kepuasan rawat inap untuk 31% pasien, sementara faktor lain menyumbang 69% sisanya ( $100\% - 31\% = 69\%$ ) dari varian dalam aspek kepuasan pasien yang tidak diselidiki dalam penelitian ini. Dapat dikatakan bahwa variabel yang menunjukkan fasilitas (X2) memberikan kontribusi sebesar 19,01% terhadap koefisien determinasi, sedangkan variabel yang menunjukkan kualitas pelayanan (X1) memberikan kontribusi sebesar 12,05%. Telah dibuktikan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

## **5. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda Kota Cimahi, dapat kita simpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai antara 309 hingga 381 pada variabel kualitas pelayanan masuk dalam klasifikasi Baik. Maka, dapat dikatakan bahwa mereka yang bekerja di rumah sakit menjalankan tanggung jawabnya dengan serius dan baik. Meskipun demikian, ada beberapa petunjuk atau indikator yang cukup baik:
  - a. Kepedulian perawat adalah bagian berharga dari layanan yang dapat mempercepat pemulihan pasien, sehingga rumah sakit sering kali mengakui dan memberi penghargaan kepada stafnya atas keramahan dan kesopanan yang patut diteladani terhadap pasien. Hal ini diwujudkan dalam kebijakan 5S rumah sakit, yang mendorong perawat untuk Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun dengan semua pasien, tanpa memandang ras, agama, jenis kelamin, atau status ekonomi.
  - b. Tanggung jawab dan pertimbangan layanan termasuk memberikan rincian lebih lanjut tentang proses layanan kepada pasien rawat inap.
- 2) Variabel fasilitas dianggap dalam kategori Baik jika nilainya berada di antara kisaran 309 hingga 381. Fasilitas dan infrastruktur yang disediakan penjual membantu membuat perusahaan berdiri dan berjalan dengan cepat, lancar dan menguntungkan pelanggan/konsumen. Namun terdapat indikator yang cukup baik, diantaranya:

- a. Aspek perencanaan peralatan: Sebaiknya dilakukan pengecekan satu bulan sekali untuk memastikan fasilitas masih layak pakai atau tidak seperti menyediakan set top box untuk televisi. Selain memastikan bahwa rumah sakit memiliki semua yang mereka butuhkan untuk memberikan perawatan berkualitas kepada pasiennya, akreditasi adalah metode untuk mengevaluasi infrastruktur dan prosedur rumah sakit untuk memastikan bahwa mereka diatur dan diperlengkapi dengan baik untuk menangani keadaan darurat medis yang mungkin timbul.
- 3) Variabel kepuasan pasien rawat inap termasuk dalam kategori Baik karena nilai tersebut berada pada interval 309-381. Banyak diantara pasien rawat inap yang menyatakan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit, sehingga memberikan dampak positif untuk kesehatan pasien itu sendiri. Namun terdapat indikator yang cukup baik, diantaranya:
- a. Aspek kunjungan jam besuk pasien: Sebaiknya batas jam besuk atau penunggu pasien lebih di pertimbangkan lagi, minimal 2 orang, jika tidak ada jam besuk sebaiknya diberi papan informasi bahwa tidak ada jam besuk pasien. Tetapi jika jam besuk di adakan waktu kunjungan jam 16.00-18.00.
  - b. Aspek pemberian informasi: Sebaiknya petugas memastikan kepada keluarga pasien apakah informasi yang disampaikan petugas sudah jelas atau belum, meberi kesempatan kepada pasien untuk bertanya atau meminta pasien untuk menjelaskan kembali apa yang disampaikan oleh petugas.
  - c. Aspek pengetahuan perawat: Sebaiknya dilakukan dengan mengikuti pelatihan atau *training* yang diselenggarakan oleh rumah sakit, mengikuti seminar pelatihan, atau memahami kembali Standar Prosedur Operasional (SPO) kerja yang sudah ditetapkan rumah sakit.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen (Fungsi-Proses-Pengendalian)*. Erlangga.
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*.
- Hariyanto, M. d. (2021). *Pengantar Manajemen*. Media Sains Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran. Manajemen Pemasaran, edisi ketiga belas*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta: Erlangga, 14*.
- Kotler, P., Keller, K. L., Manceau, D., & Dubois, B. (2016). *Marketing Management, 15e édition. New Jersey: Pearson Education*.
- Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Soedibjo., B. S. (2017). *Pengantar Metode Penelitian Edisi III*. Universitas Nasional Pasim.
- Sugiyono. (2017). *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*. Andi.
- Usman, H. (2014). *Manajemen teori, praktik, dan riset pendidikan Edisi 4*. Bumi Aksara.