

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Siloam Sonder

Angela Ketrin Sinaga Tenda
Johny R.E Tampi
Joula J. Rogahang

Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi
Email: tendaangela@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction in inpatients at Siloam Sonder Hospital. The service quality variable was tested using 5 indicators, and the patient satisfaction variable. Using 4 indicators. This research methodology uses purposive sampling. The research approach used in this study is a comparative quantitative method. The sampling technique used is an infinite number of populations and a sample of 30 respondents. Data collection techniques were carried out by conducting field observations and distributing respondent questionnaires, using simple linear regression. The result is that if the service quality variable increases, then patient satisfaction in inpatients at Siloam Sonder Hospital will increase. The coefficient is positive, meaning that the quality of service has an effect on patient satisfaction in inpatients at Siloam Sonder Hospital.*

Keywords: *Quality of service, Quality of patients, Inpatients at Siloam Sonder Hospital*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Siloam Sonder. Variabel Kualitas pelayanan di Uji Menggunakan 5 indikator, dan Variabel Kepuasan pasien. Menggunakan 4 Indikator. Metodologi penelitian ini menggunakan purposive sampling Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif komperatif. Teknik sampling yang digunakan adalah dengan jumlah populasi tidak terhingga dan sampel 30 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi ke lapangan dan menyebarkan kuesioner responden, dengan menggunakan regresi linier sederhana. Hasilnya jika variabel Kualitas pelayanan mengalami kenaikan, maka Kepuasan pasien Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Siloam Sonder akan meningkat. Koefisien tersebut bernilai positif artinya Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Siloam Sonder.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kualitas Pasien, Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Siloam Sonder

Pendahuluan

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat. Sejalan dengan reformasi dibidang kesehatan melalui paradigma sehat,

pelayanan kesehatan dirumah sakit lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (preventif) dengan tidak mengabaikan upaya kuratif-rehabilitatif. Selain itu, Pelayanan kesehatan dirumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), melainkan juga keluarga dan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna.

Pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pasien. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1)

Realibilitas/keandalan (realibility) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) Daya Tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) Bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.

Dalam hasil pengamatan yang ada bahwa dalam tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Siloam Sonder masih jauh dari apa yang di harapkan Masyarakat terlebih khusus pasien yang datang untuk berobat atau rawat inap, yang mereka harapkan ialah pelayanan karena dalam kondisi yang sakit pasien sangat mengharapkan kepuasan terhadap pelayanan, dari pengguna BPJS, ASKES dan Lain sebagainya tentu berharap tentang Pelayanan, dimana masih kurang proaktif atau lambat dalam menghadapi pasien baik yang sudah sakit keras maupun sakit biasa, hal ini memberikan Pelayanan yang tidak maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah dirawat Di Rumah Sakit Siloam Sonder selama tahun 2021 Dimana Keterangan dari Tahun 2020 dan 2021 Rawat Inap di tahun 2020 berjumlah 1.148 dan tahun Tahun 2021 berjumlah 321 pasien, dan Rawat jalan pada tahun 2020 berjumlah 376 dan tahun 2021 berjumlah 156 dan dalam keseluruhan berjumlah dengan total pada tahun 2020 1.524 dan pada tahun 2021 berjumlah 477 Pasien. Sumber: Rumah sakit siloam sonder. Selain memperhatikan jumlah pasien yang mengalami perkembangan yang

signifikan, hal lain yang harus lebih diperhatikan adalah bagaimana mutu dari rumah sakit tersebut. Karena itu, pemerintah atau para pemilik rumah sakit haruslah terus memperhatikan dan meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari segi aspek klinis (pelayanan dokter, perawat dan terkait teknis medis), aspek efisiensi dan efektifitas pelayanan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien. Aspek kepuasan pasien dapat diketahui melalui data keluhan dan saran yang diterima oleh Rumah Sakit via telepon, SMS maupun surat keluhan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan diatas, diperoleh sebuah gambaran bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. sehingga penyusun melakukan penelitian Dengan rumusan masalah apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Siloam Sonder? Serta tujuan penelitian untuk mengetahui Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Siloam Sonder.

Tinjauan Pustaka

Kualitas merupakan konsep yang terus mengalami perkembangan dalam pemaknaannya. Kualitas yang dipahami adalah faktor utama yang mengakibatkan orang melakukan perbandingan dipasar. Kualitas memang merupakan topik pembicaraan yang hangat didunia bisnis dan akademik. Namun demikian istilah tersebut memerlukan tanggapan secara hati-hati dan perlu mendapatkan penafsiran secara cermat. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan yang diinginkan konsumennya. Oleh karena itu, perusahaan perlu untuk mengenal konsumen atau pelanggannya dan mengetahui kebutuhan serta keinginan mereka. Ada hubungan yang erat antara kualitas dengan kepuasan pasien serta keuntungan perusahaan. Kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan pasien yang lebih tinggi. Kualitas yang sangat baik akan membangun kepercayaan konsumen sehingga merupakan penunjang kepuasan pasien. Menurut Garvin (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra 2011:168) ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang, kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara keberanekaragaman oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut meliputi:

1. *Transendental approach* Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai innate excellence,

yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sukar didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionalkan. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya biasa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali (*repeated exposure*).

2. *Product-based approach* Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur, perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach* Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
4. *Manufacturing-based approach* Perspektif ini bersifat supply-based dan lebih berfokus pada praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam bisnis jasa yang menentukan kualitas adalah standarstandar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang membeli dan menggunakan produk/jasa.
5. *Value-based approach* Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang menilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

Pada saat sekarang ini, pengertian layanan tak terbatas pada distribusi fisik saja, bahkan sudah menjadi bentuk usaha yang sangat banyak ragamnya serta sangat dibutuhkan pada masyarakat modern saat ini. Hal ini sesuai dengan pendapat para ahli yang memberikan definisi dari pelayanan, beberapa diantaranya adalah:

Menurut Gronroos (dalam buku Tjiptono & Chandra, 2011:17) Pelayanan adalah : "Proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya atau barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Dengan adanya pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau

jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan kembali memakai jasa perusahaan tersebut, serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk memakai jasa di perusahaan yang sama. Standart pelayanan adalah mengetahui mutu pelayanan, sementara ada orang yang menyebutnya dengan mutu pelayanan. Sasaran ukurannya adalah untuk mengetahui apakah pelayanan sudah prima dan belum prima. Standart pelayanan bagi birokrasi pada umumnya di tentukan dalam undang-undang atau perundang-undangan lainnya. Dalam hal tidak ditentukan dalam perundang-undangan, bisa dilakukan mengumpulkan pendapat dari para ahli untuk dianalisis menghasilkan standar pelayanan. Dalam menentukan standart pelayanan, lebih baik melalui penelitian termasuk penelitian lapangan, atau mendengarkan pendapat pelanggan. Menentukan standart pelayanan dapat juga dilakukan dengan lembaga lain untuk melakukan riset atau melakukan kerja sama dengan lembaga lain untuk melakukan riset, baik tentang kebutuhan dasar pelanggan maupun kemampuan birokrasi dalam pelayanan pelanggan dengan memperhatikan sarana dan prasarana yang mendukungnya, sehingga standar pelayanan yang diterapkan dapat dilaksanakan oleh birokrasi dengan tepat waktu, tepat saji, dan tepat isi. Untuk mengetahui tingkat kemampuan birokrasi memenuhi kebutuhan pelanggan itulah maka perlu riset instansi yang sama yang telah berhasil melakukan pelayanan kepada pelanggan. Bahkan penampang irisan gaya pengelolaan, pola pertumbuhan, dan budaya dalam birokrasi yang berhasil perlu difokuskan dalam riset.

Kepuasan pasien merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pasien adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus. Dengan begitu produk dari perusahaan tersebut dinyatakan laku di pasaran, sehingga perusahaan akan dapat memperoleh laba dan akhirnya perusahaan akan tetap survive atau dapat bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang.

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Tumiwan, Harry Sumampouw, Johny Revo E. Tampi dengan Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Pt. Jumbo Swalayan Di Manado. Hasil dalam penelitian tersebut

menunjukkan bahwa Mengamati kegiatan penjualan barang dan jasa pada Jumbo Swalayan Manado, dimana umumnya para tenant atau pemasok, bersaing dalam mempromosikan produk atau jasa yang dipasarkan kepada konsumen/ calon konsumen. Strategi promosi sebagai kegiatan yang dilakukan oleh para tenant atau pemasok pada perusahaan tersebut dimaksudkan untuk tujuan menginformasikan, memberitahukan, membujuk, dan memengaruhi konsumen dalam memilih atau membeli suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Menurut Willie (dalam Tjiptono, 1997:24) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien sebagai "Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa". Sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Sedangkan menurut Gerso Ricard (Dalam Sudarsito 2004:3) menyatakan bahwa Kepuasan pasien adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pasien merupakan anggapan pelanggan bahwa dengan menggunakan suatu produk perusahaan tertentu dan harapannya telah terpenuhi.

Ada lima dimensi utama kepuasan pasien, yaitu :

a. *Price* (Harga)

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

b. *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Service quality sangat tergantung dari tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru karena pembentukan attitude dan Behaviour yang seiring dengan keinginan perusahaan bukanlah pekerjaan mudah. Pembinaan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, training dan budaya kerja.

c. *Product Quality* (Kualitas pelayanan)

Pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut apabila kualitas pelayanan yang baik.

d. *Emotional Factor*

Emotional Factor ditunjukkan oleh konsumen atas kepuasan yang diperoleh mereka dalam menggunakan suatu produk/jasa yang menimbulkan rasa bangga dan rasa percaya diri.

e. *Efficiency* (Kemudahan)

Kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa tersebut dan kemudahan dalam pembayaran

dapat membuat pelanggan akan semakin puas bila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau pelayanan.

Hipotesis:

- Diduga Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di rumah sakit Siloam Sonder.
- Diduga tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di rumah sakit Siloam Sonder.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Di Rumah Sakit Siloam Sonder, Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli Sampai Sekarang, penulis menggunakan metode kuantitatif komperatif. Dalam penelitian ini populasi sasarannya adalah orang Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Siloam Sonder. peneliti mengambil sampel sebanyak 30 sampel, yang dikembangkan oleh Rosque (dalam Sekaran 2006) yang merupakan perwakilan dari populasi yang ada sesuai dengan ukuran sampel yang layak menurut poin 1. 30 sampel yang dimaksud adalah 30 orang Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Siloam Sonder. Mengingat sulitnya menemukan responden yang sesuai ketentuan dan bersedia untuk diteliti. Teknik sampling yang digunakan ialah accidental sampling yaitu langsung memberikan kusioner ke costumer yang baru saja melakukan pembelian dan juga menggunakan purposive sampling, Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan prosedur tertentu. Besarnya sampel dapat ditentukan dengan kepentingan penelitian yang akan dilakukan sehingga jumlah sampel yang diambil dapat mewakili populasi yang ada.

Teknik pengumpulan data yaitu: kuesioner. Dan alat – alat analisis yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Uji Validitas, 2) Uji Reliabilitas, 3) Koefisien Determinasi, 4) *Analisis Korelasi*, 5) Regresi Linier Sederhana, 6) *Uji t*.

Hasil Penelitian

Hasil yang didapatkan sesuai analisis dengan menggunakan SPSS version 21 menyatakan bahwa semua pernyataan pada kuesioner dikatakan valid karena diketahui:

Uji Validitas

Variabel Kualitas pelayanan dapat di lihat bahwa seluruh item pertanyaan mempunyai nilai r hitung (X.1 0.751, X.2 0.808, X.3 0.658, X.4 0.556, X.5 0.747) lebih besar dari r tabel (0,361). Sehingga semua item pertanyaan yang ada di kusioner untuk variabel Kualitas pelayanan dikatakan valid.

Variabel Kepuasan pasien di lihat bahwa seluruh item pertanyaan mempunyai nilai r hitung (Y.1 0.654, Y.2 0.863, Y.3 0.921, Y.4 0.809) lebih besar dari r tabel (0,361). Sehingga semua item pertanyaan yang ada di kuisioner untuk variabel Kepuasan pasien Pada Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Siloam Sonder dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan data tabel nilai Cronbach's Alpha dari variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,770 lebih dari 0,60 atau $0,770 > 0,60$ sehingga dapat dinyatakan reliable artinya variabel kualitas pelayanan dapat dipercaya. nilai Cronbach's Alpha dari variabel Kepuasan pasien Pada Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Siloam Sonder adalah 0,827 lebih dari 0,60 atau $0,827 > 0,60$ sehingga dapat dinyatakan reliable artinya variabel kepuasan pasien dapat dipercaya.

Analisis Korelasi

Nilai interval koefisien dari variabel Kualitas Produk dan Variabel Kepuasan pasien Pada Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Siloam Sonder sebesar 0.635 yang berarti memiliki tingkat hubungan yang kuat.

Correlations			
		Kualitas pelayanan	Kepuasan pelanggan
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	.635**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
	Pearson Correlation	.635**	1
Kepuasan pelanggan	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS Versi 21

Regresi Linier Sederhana

Nilai koefisien regresi variable Kualitas Pelayanan X sebesar 0.588; artinya jika variabel independent Kualitas Pelayanan nilainya tetap atau constanta (a) = 0 dan Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1%, maka Kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.588%. berarti koefisien bernilai positif yang artinya Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien (Y). semakin meningkat variable Kualitas Pelayanan maka semakin meningkat pula variable Kepuasan pasien.

Coefficients ^a						
Model	Unstand Coefficients	Stand Coefficients	t	Sig.		
	B	Beta				
	Std. Error					
1	(Const)	4.286	2.819	1.520	.140	
	KP	.588	.135	.635	4.351	.000

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.635 ^a	0.403	.382	1.426

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS Versi 21

Koefisien Determinasi (R²)

dapat di tarik kesimpulan dari uji koefisien determinasi yaitu terlihat dari tabel R Square 0.403 yang artinya Kepuasan pasien Pada Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Siloam Sonder dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan sebesar 0.403 atau 40,3%. sedangkan sisanya 59,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 7. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.635 ^a	0.403	.382	1.426

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS Versi 21

Hasil Uji Hipotesis

terlihat nilai sig dari Kualitas Pelayanan adalah $0.00 < 0.05$ dan juga terlihat nilai 4.351 lebih besar dari nilai 2.04523. maka ditolak dan diterima, yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pasien.

Coefficients ^a						
Model	Unstand Coefficients	Stand Coefficients	T	Sig.		
	B	Beta				
	Std. Error					
1	(Const)	4.286	2.819	1.520	.140	
	KP	.588	.135	.635	4.351	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS Versi 21

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat secara simultan keseluruhan variabel dependen yaitu dalam teori Tjiptono dalam Panjaitan (2016) Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun jika dilihat secara dari tabulasi data bahwa indikator yang memiliki nilai paling tinggi yaitu indikator Jaminan dan yang paling rendah nilainya indikator keandalan. Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjang dengan hasil statistik yang menyatakan tingkat signifikansi. Pengaruh yang signifikan ini juga disebabkan oleh dalam keadaan yang sama, yang berkaitan dengan Kualitas pelayanan adalah Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai terlihat nilai sig dari Kualitas pelayanan adalah

0.000 < 0.05 dan juga terlihat nilai t_{hitung} 4.351 lebih besar dari nilai 2.00856. maka ditolak dan diterima, yang artinya Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka secara parsial Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan Kepuasan pasien. Untuk setiap perubahan dari Kualitas pelayanan yang indikatornya (Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) yang artinya Kepuasan pasien dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan. sedangkan yang lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dan dilihat dari hasil persamaan regresi, jika variabel Kualitas pelayanan mengalami kenaikan, maka Kepuasan pasien akan meningkat. Koefisien tersebut bernilai positif artinya Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan, semakin meningkat Kualitas pelayanan maka semakin meningkat juga Kepuasan pelanggan. Data-data yang diperoleh dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Siloam Sonder. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Cristian, R.P., 2016. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan kepuasan pasien. Yang diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula kepuasan pasien pada rumah sakit maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rumah sakit siloam. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien di rumah Sakit Siloam Sonder. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Dapat

dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi dimana Kepuasan Pasien di pengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 40,3% faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah Kehandalan para tenaga medis, daya tanggap tenaga medis, jaminan, empati, dan bukti fisik, sementara itu ada 59,7% Kepuasan pasien dipengaruhi oleh variable yang tidak diteliti.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dikemukakan simpulan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit siloam Sonder, Kualitas Pelayanan memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien di rumah sakit siloam, salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien rumah sakit siloam Sonder.

Daftar Pustaka

- Aprilia Tumiwan, Harry Sumampouw, Johny Revo Tampi (2016) Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Pt. Jumbo Swalayan Di Manado. Vol 4, No 2
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.