

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS.Pelabuhan Jakarta)

Riski Amelia¹ & Dra Rodhiyah S.U²

Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof Soedharto SH Tembalang Semarang 50239, Phone +622476486851

Riskiamelianst@gmail.com

Abstrack

Hospital is a health facility conducting personal health services includes promotive, preventive, curative, and rehabilitative services providing inpatient, outpatient, and emergency services. Many factors that affect patient satisfaction, one of them is the quality of service and employee performance. This study aims to determine the effect of service quality and employee performance to patient satisfaction. The primary data used by providing questionnaires to hospitalized patient with a total of 100 respondents are determined using a Slovin formula table. Respondents are taken using accidental sampling and purposive sampling method.

Results and Discussion. Quality of service to both patient satisfactions with average score of 3,754, employee performance with average score of 3,772 and satisfactory patient satisfaction with average score of 3,794. Service quality significantly influence towards patient satisfaction ($p < 0,05$) with a correlation coefficient of 0,507, R^2 0,257 and t count value of 5,829 $>$ t table 1,6606. Employee performance significantly influence towards patient satisfaction ($p < 0,05$) with a correlation coefficient of 0,462, R^2 0,214 and t count value of 5,163 $>$ t table 1,6606. But the results of recapitulation of service quality regarding duration of the service before it is sent to the infirmary has a result below the average i.e. 3,67. Service quality and employee performance significantly influence towards patient satisfaction with correlation coefficients of 0,578, R^2 0,334 and F count test results of 24,361 $>$ F table 3,090.

In conclusion and suggestions, service quality and employee performance significantly influence towards patient satisfaction either partially or simultaneously. It is suggested to hospitals to improve service quality and employee performance, maximize service in dealing with patients, improving the readiness and responsiveness, accelerate delivery time to patient care space, and the arrival of the doctor in charge. It is useful to give satisfaction to the patients who are undergoing medical treatment at the hospital.

Keywords : *Service Quality, Employee Performance, Patient Satisfaction.*

¹*Riski Amelia, Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro*

²*Dra Rodhiyah S.U, Ilmu Adminitrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro*

Pendahuluan

Globalisasi adalah konsep dimana di dalamnya terdapat sebuah proses internasional produksi. Pada era globalisasi diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi secara optimal. Tanpa didukung dengan kesehatan fisik dan mental yang baik, sumber daya manusia tidak akan mampu berkompetisi dengan optimal. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan dari pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas rumah sakit, dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Bagi pelanggan karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan, kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran.

Jakarta sebagai Ibu Kota Indonesia memiliki misi yaitu mendorong peningkatan derajat kesehatan masyarakat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya. Hal tersebut dapat terwujud salah satunya dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang lengkap seperti rumah sakit. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah jenis Rumah Sakit milik swasta, rumah sakit milik swasta dibagi menjadi 2 yaitu Rumah Sakit milik Perseroan Terbatas (PT) dan Rumah Sakit milik Yayasan. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta ini adalah rumah sakit yang di miliki oleh Perseroan Terbatas (PT), Menurut jenis pelayanannya Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah jenis pelayanan rumah sakit umum yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari data BOR pasien rawat inap di RS.Pelabuhan Jakarta disetiap bulannya di tahun 2015. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Data BOR Pasien Rawat Inap RS.Pelabuhan Jakarta, 2015

Bulan	Angrek Kelas I (16)	Bougenville Kelas II (28)	Cempaka Kelas II & III (38)	Dahlia Perawatan anak (25)	Mawar Kebidanan (11)	Melati Utama & VIP (10)	Perina (8)	Icu (7)
Januari	64,1%	71,5%	62,6%	49,7%	70,4%	55,5%	83,9%	39,2%
Februari	78,8%	77,3%	61,9%	77,3%	57,8%	73,6%	68,8%	52%
Maret	88,3%	97,1%	80%	88,3%	56,9%	83,2%	69,8%	44,7%
April	77,1%	82,9%	81,2%	64,3%	57%	79,3%	78,3%	37,1%
Mei	74,8%	81,6%	83,1%	58,8%	51%	76,1%	69,8%	49,8%
Juni	74,8%	74,9%	77,5%	57,1%	53%	63%	90,4%	51,4%
Juli	57,3%	56%	57,6%	38,5%	57,2%	77,4%	78,6%	47,9%
Agustus	82,9%	68%	67,5%	62,4%	64,2%	80,3%	73,8%	68,1%
September	89,4%	77%	75,1%	76,5%	49,1%	72,3%	80,8%	40%
Oktober	89,6%	93,1%	77,9%	89,7%	70,3%	71,3%	107,9%	50%
November	93,5%	86,7%	70,7%	81,5%	53,9%	84,7%	77,1%	42,4%
Desember	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber : RS.Pelabuhan Jakarta, 2015

Keterangan :

BOR (*Bed Occupancy Ratio*) adalah prosentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu.

Rumus BOR =

$$\frac{(\text{jumlah hari perawatan di rumah sakit})}{(\text{jlh tempat tidur} \times \text{jlh hari dalam satu periode})} \times 100\%$$

(*jlh tempat tidur* × *jlh hari dalam satu periode*)

Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85% (Depkes RI, 2005)

Dari data BOR pasien ruang rawat inap diatas menunjukkan bahwa hampir sebagian besar memenuhi target, yaitu antara 60%-85% dari nilai parameter BOR yang ideal, walaupun ada sebagian kecil yang belum memenuhi target nilai standar ideal BOR yaitu diantaranya pada bulan Juli disetiap

ruangan kecuali ruang Melati dan Perina yang sudah memenuhi nilai standar BOR ideal yaitu 77,4% dan 78,6%.

Dalam kaitannya dengan hal tersebut, untuk mendapatkan pasien yang mempunyai kesetiaan pada suatu perusahaan, maka kepuasan pasien menjadi suatu hal yang penting untuk dikelola secara lebih serius. Oleh karenanya berdasarkan uraian di atas, mengingat pentingnya masalah mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien, maka penulis tertarik mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS.Pelabuhan Jakarta)”**.

Perumusan Masalah

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setia pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan dari pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas rumah sakit, dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada pasien. Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan data BOR (Angka Penggunaan Tempat Tidur) dari setiap ruang rawat inap sebelumnya terlihat jumlah pasien rawat inap yang hampir memenuhi target namun ada di beberapa ruang di bulan-bulan tertentu mengalami penurunan. Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS.Pelabuhan Jakarta ?
2. Apakah ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS.Pelabuhan Jakarta ?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS.Pelabuhan Jakarta ?

Kerangka Teori

Seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar bagi argumentasi dalam menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi obyek permasalahan (Suriasumantri, 1986).

Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:121), Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan anatar hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler,2000:41).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya (Kotler, 2003 : 36).

Indikator

Pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator di setiap variabelnya. Variabel kualitas pelayanan indikatornya (a) Reliabilitas, (b) Tanggap, (c) Kompetensi, (d) *Accessibility*, (e) Etika, (f) Komunikasi, (g) Kredibilitas, (h) Keamanan, (i) Kelengkapan. Variabel kinerja karyawan indikatornya (a) Kualitas, (b) Kuantitas, (c) Ketepatan waktu, (d) Efektivitas, (e) Kemandirian. Kepuasan pelanggan indikatornya (a) Pelayanan masuk rumah sakit, (b) Pelayanan Dokter, (c) Pelayanan perawat, (d) Pelayanan makanan pasien, (e) Sarana medis obat-obatan, (f) Kondisi fasilitas rumah sakit, (g) Kondisi fasilitas ruang perawatan, (i) Pelayanan administrasi keluar rumah sakit.

Metode penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Penelitian eksplanatori adalah penelitian yang memberikan penjelasan hubungan kausalitas antar variabel melalui pengujian hipotesis sekaligus

melakukan eksplanasi. Jenis penelitian ini sifatnya hanya menerangkan hubungan antar variabel yang akan diteliti (Umar, 2005).

Populasi dalam penelitian ini adalah 34060 pasien rawat inap rs.pelabuhan jakarta. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan sampling Aksidental dan sampling Purposive Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel sebesar 100 responden.

Pengumpulan data dengan memberikan kuesioner bersifat semi tertutup, dan studi kepustakaan. Analisis data dengan menggunakan koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, Uji t dan Uji F yang dihitung dan diukur melalui aplikasi SPSS versi 20,0 for Windows.

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Pada tabel uji Validitas dapat dilihat bahwa hasil semua variabel mempunyai $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ dengan jumlah sampel responden sebanyak 100 pasien dan $\alpha = 5\%$ diperoleh r_{Tabel} sebesar 0,1654. Hasil uji validitas menunjukkan angka $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1654) dengan demikian seluruh item pertanyaan dapat dikatakan valid.

Uji Reabilitas

Dari hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan, kepuasan pasien memiliki Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan, kepuasan pasien adalah reliable atau andal.

Variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pasien

Kategorisasi pada kualitas pelayanan adalah Baik yakni 61% dan 20% menyatakan sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tergolong baik. Kategorisasi pada kinerja karyawan baik 75% dan 135 menyatakan cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan tergolong baik. Dan kategorisasi pada kepuasan pasien memuaskan yakni 68%, dan 16% dalam kategorisasi sangat memuaskan. Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa pada kepuasan pasien pada RS.Pelabuhan Jakarta tergolong dalam kategori memuaskan.

Uji Crosstab

Penilaian responden mengenai kualitas pelayanan ke dalam kategori baik (49 %). Apabila dihubungkan dengan kepuasan pasien , terletak pada kategori memuaskan. Asumsinya jika kualitas pelayanan yang baik, maka kepuasan pasien pasti akan memuaskan . Penilaian responden mengenai kinerja karyawan ke dalam kategori cukup baik (56%). Apabila dihubungkan dengan kepuasan pasien terletak pada kategori memuaskan . Asumsinya jika memiliki kinerja karyawan yang baik, maka kepuasan pasien merasa memuaskan

Uji Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji Koefisien Dterminasi
Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,507 _a	,257	,250	3,45309

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X₁)
b. Dependent Variable
Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3.37 dapat dilihat hasil koefisien determinasi (*R Square*) variabel kualitas pelayanan (X₁) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,257 atau 25,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi yang diberikan variabel kualitas pelayanan (X₁) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 25,7%. Sedangkan sisanya (100%-25,7%-74,3%) dijelaskan oleh variabel lain, selain variabel kualitas pelayanan (X₁).

Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.951	2.935		7.138	.000
Kualitas Pelayanan	.503	.086	.507	5.829	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

diatas dapat diketahui bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,503 dan nilai konstantanya adalah 20,951

Uji Korelasi Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien
Hasil Perhitungan Korelasi
Variabel Kinerja Karyawan terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.462 _a	.214	.206	3,55304

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan (X_2)

b. Dependent Variable
Kepuasan Pasien (Y)

Sumber

: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 3.40 diatas mengungkapkan bahwa koefisien korelasi (R) atau tingkat keeratan hubungan variabel Kinerja Karyawan (X_2) dan variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,462. Dengan demikian kekuatan hubungan linier antara variabel kinerja karyawan (X_2) dan variabel kepuasan pasien (Y) adalah sedang, karena terletak pada interval 0,40 – 0,599. Artinya variabel kinerja karyawan (X_1) memiliki hubungan yang sedang terhadap variabel kepuasan pasien (Y)

Uji Determinasi Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien
Hasil uji Koefisien Dterminasi
Variabel Kinerja Karyawan terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.462 _a	.214	.206	3,55304

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan (X_2)

b. Dependent Variable
Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3.41 dapat dilihat hasil koefisien determinasi (*R Square*) variabel Kinerja Karyawan (X_2) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,214 atau 21,4%. Hal ini menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi yang diberikan variabel Kinerja Karyawan (X_2) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 21,4%. Sedangkan sisanya (100%-21,4%-78,6%) dijelaskan oleh variabel lain, selain variabel Kinerja Karyawan (X_2).

Uji Regresi Linier Sederhana Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Variabel Kinerja Karyawan Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.334	3.236		6.593	.000
Kinerja Karyawan	.880	.171	.462	5.163	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

diatas dapat diketahui bahwa koefisien regresi untuk variabel Kinerja Karyawan (X_2) adalah sebesar 0,880 dan nilai konstantanya adalah 21,334

Analisi Koefisien Korelasi Berganda

Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,578 ^a	,334	,321	3,28617

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan.

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 3.43 dapat dilihat nilai koefisien korelasi (r) atau tingkat keeratan hubungan adalah 0,578. Hasil perhitungan ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan variabel kualitas pelayanan (X_1), Kinerja Karyawan (X_2), terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sedang, karena nilai 0,578 berada dalam interval 0,40 – 0,599. Artinya variabel kualitas pelayanan (X_1) kinerja karyawan (X_2) memiliki hubungan yang sedang terhadap kepuasan pasien (Y).

Analisis Koefisien Determinasi

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,578 ^a	,334	,321	3,28617

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan.

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3.44, dapat dilihat hasil koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan (X_1), Kinerja Karyawan (X_2), terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,334 (*R Square*).

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.232	3439		4.138	.000
Kualitas Pelayanan	.378	.090	.381	4.191	.000
Kinerja Karyawan	.580	.173	.305	3.348	.001

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	14.232	3439		4.138	.000
Kualitas Pelayanan	.378	.090	.381	4.191	.000
Kinerja Karyawan	.580	.173	.305	3.348	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 3.45 diketahui bahwa nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,378 variabel kinerja karyawan sebesar 0,580. Sedangkan nilai konstantanya adalah sebesar 14.232.

Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Hasil Perhitungan F Hitung Antara Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien .

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	526.148	2	263.074	24.361	,000 ^b
	Residual	1047.492	97	10.799		
	Total	1573.640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini diterima, maka penulis akan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Pembahasan

Kualitas Pelayanan yang ada di RS.Pelabuhan Jakarta berdasarkan hasil rekapitulasi dengan nilai skor rata-rata yaitu 3,754, Sebagian besar indikator berada pada nilai diatas rata-rata dengan indikator yang lebih mendominasi adalah penjelasan dokter terhadap pengobatan yang akan diberikan kepada pasien yaitu sebanyak 3,84. Namun ada beberapa hasil dibawah nilai rata-rata yaitu mengenai lamanya waktu pelayanan sebelum dikirim keruang perawatan sebesar 3,67, keahlian dan pengetahuan perawat dalam memberikan pelayanan sebesar 3,69 dan tentang keamanan yaitu 3,64. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:121), Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan teori tersebut kualitas pelayanan pada penelitian ini berada pada kategori Baik yaitu 61% dalam interval 30,6 – 37,8. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menurut perhitungan tabulasi silang berada pada tingkat baik yaitu sebesar 49%, menurut uji korelasi yaitu 0,507 dengan demikian kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sedang terletak pada interval 0,40-0,599, hasil uji determinasi yaitu 0,257 dan regresi linier sederhana yaitu 0,503 dengan nilai konstantanya adalah 20,951. Menurut perhitungan uji t mendapatkan hasil t hitung sebesar 5,829 dan t tabel 1,6606 maka artinya Ho ditolak dan Ha diterima sehingga hipotesis pertama berbunyi terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini di dukung dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agung Utama (2003) yang menyatakan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan RSUD Cakra Husada Klaten.

Kinerja karyawan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan anatar hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler,2000:41). Kinerja karyawan mengenai hasil rekapitulasi mempunyai skor rata-rata yaitu 3,772, semua indikator berada diatas nilai rata-rata, yang lebih mendominasi yaitu tentang

ketelitian dokter sebesar 3,84. Kategorisasi kinerja karyawan berada pada tingkat baik yaitu 75%. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien dengan perhitungan tabulasi silang sebesar 56% yaitu memuaskan, sedangkan menurut uji korelasi mendapatkan hasil 0,462 yang terletak pada interval; 0,40-0,559 yang berarti mempunyai kekuatan sedang. Uji determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,214, regresi linier sederhana yaitu 0,880 dan mempunyai nilai konstantanya sebesar 21,334. Menurut uji t mendapatkan hasil t hitung yaitu 5,163 dengan t tabel adalah 1,6606 maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis kedua adalah terdapat pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zuhriana, Nurhayani, dan Balqia (2012) menyatakan ada hubungan antara pengetahuan, motivasi, dan disiplin kerja dengan kinerja perawat di unit rawat inap RSUD Bula dengan p masing-masing 0,021, 0,019, 0,034.

Kepuasan pasien menurut hasil rekapitulasi mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,794, sebagian besar indikator mempunyai nilai di atas rata-rata namun masih ada yang berada di bawah nilai rata-rata yaitu tentang kepuasan pasien sebesar 3,52, nilai tertinggi yang lebih mendominasi berada pada item tentang kebersihan dan kerapian ruangan yaitu 3,88. Berdasarkan kategorisasi kepuasan pasien berada pada tingkat memuaskan sebesar 68%. Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien menunjukkan koefisien korelasi berganda tingkat keeratan hubungan adalah sebesar 0,578 yaitu pada tingkat sedang karena nilai tersebut berada dalam interval 0,40-0,559. Hasil koefisien determinasi adalah sebesar 0,334, regresi linier berganda yaitu kualitas pelayanan 0,378, kinerja karyawan 0,580 konstantanya adalah 14,232. Dan hasil uji f kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien yaitu f tabel adalah 3,090 dengan f hitung yang menggunakan uji ANOVA yaitu 24,361 dengan signifikan 0,000 karena f hitung $24,361 > f$ tabel 3,090 maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hasil hipotesis adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh (Kotler, 2003 : 36) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.

Kesimpulan dan Saran

Kualitas Pelayanan sebagian besar Baik dengan nilai di atas rata-rata, walaupun terdapat sebagian kecil yang masih kurang baik kualitas pelayanannya di rumah sakit tersebut. Hal ini dapat diketahui ada sebagian hasil yang masih di bawah nilai rata-rata yaitu mengenai tentang lamanya waktu pelayanan sebelum dikirim ke ruang perawatan, keahlian dan pengetahuan perawat dalam memberikan pelayanan, dan keamanan ruangan. Kinerja Karyawan sebagian besar Cukup Baik, Hal tersebut membuktikan bahwa hasil rekapitulasi semua indikator berada pada nilai di atas rata-rata, yaitu mengenai tentang Ketelitian Dokter, Kerutinan Dokter Memeriksa Pasien, ketepatan waktu dalam menangani pasien, untuk kelengkapan peralatan medis, dan menanggapi keluhan pasien.. Ini menunjukkan bahwa Dokter/Perawat di rumah sakit tersebut mempunyai tenaga kerja yang berkualitas dan mampu memberikan hasil kerja yang maksimal dalam melayani pasien rawat inap rumah sakit tersebut. Kepuasan Pasien dalam kategorisasi adalah Memuaskan, bahkan ada beberapa responden mengatakan Sangat Memuaskan, akan tetapi sebagian kecil responden mengatakan kurang memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari adanya beberapa item rekapitulasi yang berada di bawah rata-rata yaitu mengenai kepuasan pelanggan mungkin dikarenakan perbedaan antara pasien yang menggunakan pembayaran pribadi dan BPJS. Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial dan signifikan adalah positif. Dari nilai Koefisien determinasi terlihat bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi, jika mempunyai kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan baik. Pengaruh kinerja karyawan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial dan signifikan adalah positif. Dari nilai Koefisien determinasi terlihat bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi, jika kinerja karyawan baik maka pasien akan merasakan kepuasan yang memuaskan. Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan adalah positif. Dari nilai koefisien determinasi terlihat bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi, jika rumah sakit mempunyai kualitas pelayanan yang baik dan kinerja karyawan yang baik pula maka pasien yang mendapatkan perawatan di rumah sakit tersebut akan merasa puas. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari hasil determinasi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan hanya selisih sedikit.

Saran

Rumah sakit harus memperhatikan proses pelayanan kecepatan saat menangani pasien, dan proses administrasi yang tidak membeda-bedakan antara pasien yang membayar menggunakan BPJS dan pribadi. Lamanya menunggu kedatangan dokter yang bertugas untuk memberitahukan hasil yang sudah dokter periksa sebelumnya, untuk itu perlu di percepat lagi kedatangan dokter untuk memeriksa pasien lebih lanjut. Banyaknya perbedaan penanganan terhadap pasien yang menggunakan BPJS dengan yang membayar pribadi, lebih didahulukan pasien yang membayar dengan uang pribadi dibandingkan dengan yang menggunakan BPJS, Bagi peneliti selanjutnya adalah agar melakukan penelitian lanjutan yang lebih khusus dengan variabel-variabel baru, misalnya meneliti perbedaan antara pengguna BPJS dan pembayaran pribadi. Karena hal ini sangat mempengaruhi cepat atau tidaknya pasien yang akan ditangani oleh pihak rumah sakit. Sedangkan Rumah Sakit tidak boleh membeda-bedakan pelayanan untuk semua pasien. Sistem antrian lebih di perbaharui lagi, dengan menggunakan media sosial yang sudah berkembang sekarang, akan lebih memudahkan pasien dan meminimalisir antrian yang panjang.

Daftra Pustaka

- Akdon dan Riduwan. 2005. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Alfabeta, Bandung.
- Amstrong, M. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Sofyan dan Haryanto. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Barata, A. A. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A.. 2003. Service Marketing (3rd ed.), Tata
- Dessler, Gary, 2000, Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Terjemahan. Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Dessler. 2000. <http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html>
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, and Paul W. M. 1992. Consumer Behavior. 6thEdition. Dryden Press, Chicago.
- Gde AA. Muninjaya. 2004, Manajemen Kesehatan, EGC, Jakarta.
- Gespersz, V. 2003. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan. Dalam : Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. Herlambang, S. Gosyen Publishing, Yogyakarta. Hal.13.
- Ghozali, I. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hani, H, T. 1994. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Heriandi. 2007. Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Online available: <http://bidan2006.blogspot.com/2006/02/mutupelayanan-kesehatan-di-rs-dan.html>. (7 Januari 2016).
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1457/Menkes/SK/X/2003, Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. 2003. Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid-1. Edisi ke-9. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. PT.Indeks, Jakarta.

- Kotler, P dan Gary, A. 2003, Dasar - Dasar Pemasaran. Jilid1. Edisi Ke-9. PT. Indeks Gramedia Schanaar, Jakarta.
- Kurniati, 2013. Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar.
[http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/3911/KURNIATI%20\(E21109251\).pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/3911/KURNIATI%20(E21109251).pdf?sequence=1). (Diakses pada 7 april 2016, 06.30).
- Luthans, F. 2005. Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Penerbit Andi, Yogyakarta. (Diterjemahkan oleh V. A. Yuwono., S. Purwanti., Th.A. Prabawati dan W. Rosari).
- Mangkunegara, A. P. 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Marihot, T. E. H. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai. Grasindo, Jakarta.
- Nurlaila. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia I. Penerbit Lep Khair.
- Okky, E. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Soewondo Kendal. Universitas Negri Semarang, Semarang. (Skripsi).
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml dan A. Malhotra. 2005. "E-SQUAL:A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. Journal of Service Research, 7.
- Prawirosentono, S. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan. BPFE, Yogyakarta.
- Rivai, V dan A. F. M. Basri. 2005. Performance Appraisal Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan.. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, S. P. 2006. Perilaku Organisasi. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sabarguna, B.S. 2008. Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit, Sagung Seto, Jakarta.
- Semiaji S. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang..
<https://core.ac.uk/download/files/379/11734239.pdf>. (Diakses pada 7 April 2016, 07.30).
- Sgiyono. 2007. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- . 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta, Bandung.
- . 2002. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta, Bandung.
- . 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.