

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Dewasa)

by Dini Zulfiani

Submission date: 20-Mar-2022 09:17PM (UTC+0700)

Submission ID: 1788246673

File name: Kualitas_Pelayan_Kesehatan_terhadap_Kepuasan.pdf (479.88K)

Word count: 3765

Character count: 24494

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Dewasa)

Ayu Lestari¹, Dini Zulfiani²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami, mengetahui dan melihat bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Taman Husada Bontang. Dan untuk mengukur serta menilai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Taman Husada Bontang terhadap kepuasan pasien yang di rawat.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk melakukan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data dan informasi, dengan metode deskriptif kuantitatif ini akan diketahui hubungan kausal diantara variabel yang akan diteliti. Definisi operasional meliputi variabel bebas (independen) yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pasien. Adapun didalam penelitian ini, 43 orang pasien rawat inap dewasa yang dirawat di RS Taman Husada Bontang digunakan sebagai narasumber dengan menggunakan teknik random sampling dalam menentukan responden penelitian. Dalam pengumpulan data penelitian, teknik yang digunakan adalah studi pustaka (penelitian kepustakaan seperti melalui sumber buku, jurnal dll) serta teknik lain yaitu penelitian dengan turun langsung ke lapangan. Selain itu, skala Likert digunakan sebagai cara untuk mengukur data yang telah diperoleh. Kemudian teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier sederhana serta koefisien korelasi *product moment* (r_{xy}).

Adapun rumus korelasi *product moment* untuk menarik kesimpulan berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis bila $N = 43$, maka hipotesis yang diajukan diterima. Di sinilah nilai r_{xy} dihitung lebih besar dari nilai kritis tabel ($0,848 > 2,019$) pada level ini, Dan hal ini termasuk ke dalam pengaruh kuat kualitas pelayanan RSUD Taman Husada Bontang terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya uji regresi linier sederhana dilakukan guna memperoleh hasil persamaan yaitu $Y = 3,419 + 0,371X$. Selain itu, berdasarkan hasil determinasi yang di ujikan, maka diperoleh 1,9% besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan kesehatan di RS Taman Husada Bontang terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ayulestari08@gmail.com

² Dosen Pembimbing Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pendahuluan

Kesehatan adalah hal yang sangat penting bagi semua orang. Perlu ada lembaga pemerintah yang menyediakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat untuk memastikan kesejahteraan lahir dan pikiran dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat. Berdasarkan Undang-Undang tentang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 tujuan dari sehat jasmani, rohani, dan kesehatan sosial yaitu agar masyarakat hidup secara sosial dan ekonomi.

Rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan hal penting dan sangat diperlukan keberadaannya dalam suatu masyarakat. Kehadiran sebuah rumah sakit merupakan tempat yang menjadi harapan untuk memperolehembuhan dari berbagai penyakit. Hal ini juga ditegaskan didalam UU RI tentang rumah sakit No. 44 Tahun 2009, Yang dimaksud dengan "rumah sakit" adalah organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan medis kepada masyarakat secara menyeluruh dengan memberikan pelayanan konsultasi, rawat jalan, pelayanan gawat darurat serta rawat inap.

RSUD Taman Husada termasuk rumah sakit yang tiap tahunnya melakukan survei kepuasan masyarakat agar dapat mengetahui apakah mengalami kenaikan atau penurunan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu keharusan yang dilakukan perusahaan maupun lembaga instansi agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Perhatian utama dari hampir setiap perusahaan yaitu bagaimana caranya agar dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik.

Hasil SKM RSUD Taman Husada untuk tahap kedua dengan target sampel 405 pengunjung, capaian jumlah pengunjung yang menjadi responden sebanyak 387 orang dari 10 jenis layanan.

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dari total 387 responden yang menjadi sampel di RSUD Taman Husada Bontang, diperoleh hasil IKM 84,18 yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta menjadi ukuran kualitas layanan publik di RSUD Taman Husada.

Tabel 1.1
Tabel laporan keluhan publik layanan RSUD Taman Husada

NILAI IKM	UNIT LAYANAN RSUD TAMAN HUSADA
84,18	RESPONDEN
	Jumlah = 387 Orang
	Jenis Kelamin L : 138 Orang
	P : 249 Orang
	- : - Orang
	Pendidikan SD : 69 Orang
	SMP : 101 Orang
	SMA : 195 Orang
	D1-D4 : 14 Orang
	S1 : 8 Orang
>S2 : - Orang	
Periode Survey :	
16 Oktober 2019 – 14 November 2019	

Sumber: Hasil survei layanan RSUD Taman Husada Bontang tahun 2019

Hasil SKM RSUD Taman Husada untuk tahap kedua dengan target sampel 405 pengunjung, capaian jumlah pengunjung yang menjadi responden sebanyak 387 orang dari 10 jenis layanan.

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dari total 387 responden yang menjadi sampel di RSUD Taman Husada Bontang, diperoleh hasil IKM 84,18 yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta menjadi ukuran kualitas layanan publik di RSUD Taman Husada. Publikasi hasil IKM RSUD Taman Husada Tahun 2019 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel laporan keluhan publik layanan RSUD Taman Husada

No	Unsur Pelayanan	Keluhan Publik
1.	Kecepatan Pelayanan	Bagian apotek kadang tidak cepat jadi kadang besok atau malam kembali lagi untuk mengecek. Kurang cepat dibagian administrasi. Terlalu lama mengantri di poli. Dokter tiba-tiba tidak ada. Bagian UGD dokter tidak ada. Pelayanan UGD lambat dalam menangani pasien. Terlalu lama menunggu dibagian poli.
2.	Kesesuaian Persyaratan	Berbelit-belit bagian administrasi. Harus mengambil nomor antrian malam untuk perobatan besok karena jika tidak kadang tidak dilayani. Sudah sakit tetap dipersulit proses administrasi..
3.	Perilaku Petugas Pelayanan	Susternya kurang ramah. Bagian adminnya kurang senyum dan tidak ramah. Pelayanan dokter kurang baik.
4.	Sarana dan Prasarana	Kantin tidak terlalu bersih.

Sumber: Hasil survei layanan RSUD Taman Husada Bontang tahun 2019

Berdasarkan hasil survei Kepuasan Masyarakat pada 37 organisasi perangkat daerah atau unit pelayanan di lingkup pemerintah kota Bontang, yang menyebabkan nilai IKM di RSUD turun menjadi 84,18 dikarenakan kecepatan pelayanan yang begitu rendah. Beberapa masalah tersebut, tentunya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai rumah sakit, sehingga menimbulkan dampak ketidakpuasan masyarakat yang dilayani.

Melihat fenomena tersebut, penulis tertarik untuk menjalankan riset atau pengkajian mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan kesehatan di di RSUD Taman Husada Bontang terhadap kepuasan pasien.

Rumusan Masalah

35 i berbagai konteks masalah atau latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, adapun rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu: bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Taman Husada Bontang?

Kerangka Dasar Teori Pelayanan Kesehatan

Menurut Notoadmojo dalam jurnal Iskandar (2016), upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan pemerintah atau masyarakat. Berdasarkan hukum no. 36 dari 2009 pasal 1 ayat 11 pemahaman layanan kesehatan, yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukan di satu tempat dan terus menerus bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat atau pemerintah, pengobatan penyakit, dan rehabilitasi.

Adapun jenis pelayanan medis minimal yang diberikan oleh rumah sakit meliputi pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan bedah, pelayanan bersalin dan nifas, perawatan intensif, pelayanan radiologi, pelayanan pemeriksaan patologi klinik, pelayanan rehabilitasi medik, pelayanan farmasi, pelayanan gizi, pelayanan medik. Pelayanan kearsipan, pelayanan untuk keluarga miskin, pengelolaan limbah, pelayanan ambulans, rumah sakit jasa pemeliharaan serta pelayanan laundry.

Jadi kebijakan kesehatan, yang dibuat tepat sasaran kemudian dibuat untuk kategori penerima pelayanan kesehatan, yaitu masyarakat yang berorientasi kategori seperti pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori masyarakat dan kategori berikutnya yang berorientasi pada pelayanan kesehatan individu atau seperti layanan kesehatan yang fokus pada kesehatan individu yang umumnya memiliki masalah kesehatan pribadi.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Sinambela (2008:4), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sampara dalam Sinambela (2008:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian dari kualitas layanan yaitu keadaan yang aktif bergerak berkaitan dengan barang atau produk, masyarakat, mekanisme proses, pelayanan serta wilayah lingkungan yang penilaian atau evaluasi dari kualitas layanan tersebut dapat ditentukan pada saat pemberian layanan kepada masyarakat (pasien).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan komponen-komponen yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan.

Sedangkan menurut Fitzsimmons dalam Mulyadi (2018:43-44) dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu memperhatikan aspek-aspek seperti fasilitas penunjang, barang atau jasa, layanan eksplisit dan manfaat tersirat.

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dimana penilaian kualitasnya ditentukan ada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Namun banyak kendalanya, terutama pada kontak antara pelanggan dan penyedia pelayanan, variasi pelayanan, petugas pelayanan, struktur organisasi, informasi, kepekaan permintaan dan penawaran, prosedur dan ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan itu sendiri.

Kepuasan Pasien

Mengukur tingkat kepuasan pasien dalam sebuah institusi medis atau fasilitas kesehatan bukanlah hal yang mudah, dikarenakan pada layanan medis tidak melewati atau menerima semua perawatan seperti pasar pada umumnya

Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapan dan juga sebaliknya pasien akan merasa kecewa apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapan.

Dengan demikian apa yang menjadi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri. Dan disalam elemen dari upaya peningkatan kualitas pelayanan maka terlihat jelas adanya faktor logistik yang berkualitas yang sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lain.

Dengan demikian maka apa yang menjadi kepuasan pasien dalam rangka menerima pelayanan kesehatan, terkait pula dengan upaya peningkatan dari kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri. Dan didalam elemen dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka terlihat dengan jelas adanya faktor logistik yang berkualitas yang sangat berperan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

23

Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X) dalam penelitian ini diukur dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Bukti fisik (*Tangibles*).
 - b. Keandalan (*Reliability*).
 - c. Ketanggapan (*Responsiveness*).
 - d. Jaminan (*Assurance*).
 - e. Empati (*Emphaty*).
2. Kepuasan Pasien (Y) dalam penelitian ini diukur melalui indikator sebagai berikut:
 - a. Persyaratan.
 - b. Prosedur.
 - c. Waktu Pelayanan.
 - d. Biaya/Tarif.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yang berusaha memecahkan masalah melalui data-data yang telah diperoleh maupun dari berbagai informasi yang telah dikumpulkan oleh peneliti berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan yang dijalankan di RSUD Taman Husada Bontang terhadap kepuasan pasien. Pemilihan metode kuantitatif bertujuan untuk memecahkan suatu masalah yang ada terdapat hubungan sebab akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Penelitian ini memenuhi karakteristik penelitian kuantitatif, yaitu masalah yang sedang dipelajari memiliki masalah yang jelas dan menjadi masalah yang harus diselesaikan dengan menguji secara teoritis, empiris dan konseptual.

Menurut Sugiyono (2009:7) Metode kuantitatif disebut metode tradisional karena metode ini telah digunakan sejak lama, sehingga berkuasa sebagai metode penelitian. Metode kuantitatif dapat disebut juga metode positivis karena adanya dasar pada filosofi positivisme dan dasar metode ilmiah karena menjalankan norma-norma ilmiah yang konkret, rasional, terukur, sistematis dan terpadu. Hal ini juga dikatakan sebagai penemuan, karena dengan menggunakan

metode kuantitatif juga dapat diperoleh serta dilakukan pengembangan terhadap berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi baru. Metode ini disebut metode kuantitatif untuk data penelitian dalam bentuk angka dan analisis penggunaan statistik.

Populasi Dan Sampel

Sampel penelitian adalah beberapa orang yang dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang. Pasien keseluruhan di RSUD Taman Husada Bontang Per Oktober, November, dan Desember 2019, jumlah pasien di RSUD Taman Husada Bontang dalam tiga bulan terakhir sebanyak 1.690 orang. Berdasarkan populasi, penulis menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Yamane untuk menentukan ukuran sampel (dalam Mufstafidah, 2011: 38-39).

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 43,305 dibulatkan menjadi 43 anggota.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menggunakan cara seleksi sistem random (acak), metode ini dapat digunakan jika analisis penelitian cenderung menggambarkan atau bersifat umum Alasan dikatakan sederhana adalah pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak, tanpa memperhitungkan kelas-kelas yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2003:93).

16

Teknik Pengumpulan Data

Adapun di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data, yaitu sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan
2. Studi lapangan
 - a. Observasi
 - b. Kuesioner/angket
 - c. Dokumentasi
 - d. Wawancara

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Korelasi *Product Moment*

Korelasi tersebut merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun rumus dan perhitungannya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Sumber: Sugiyono (2012:212)

Keterangan

- r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y
N = jumlah data
 $\sum xy$ = jumlah perkalian antara variabel x dan variabel y
x = variabel kualitas pelayanan
y = variabel kepuasan pasien

Dari rumus diatas memperoleh nilai $r = 0,848$ yang berarti Ada hubungan positif yang sangat kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien di RSUD Taman Husada Bontang, karena r berada pada interval 0.80 sampai dengan 1.000. Dimana pada interval tersebut merupakan tingkat hubungan pada taraf yang sangat kuat. (Lihat pada Nilai Interpretasi Koefisien Korelasi menurut Sugiyono 2012-2014).

Uji Hipotesis

Berdasarkan nilai koefisien korelasi r sebesar 0,848, dan jika dibandingkan dengan r tabel sebesar 0 dengan taraf kesalahan 5% maka r hitung lebih besar daripada r tabel ($0,848 > 2,019$), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau bahwa kualitas pelayanan di RSUD Taman Husada Bontang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Uji Signifikansi

Rumus uji signifikansi korelasi *product moment*

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

Hipotesis Statistik

$H_0 : \mu = 0$ (tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien)

$H_1 : \mu \neq 0$ (terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien)

Berdasarkan perhitungan perhitungan t hitung yang dibandingkan dengan t tabel. Untuk kesalahan 5% uji dua pihak dan $dk = 43-2 = 41$, maka diperoleh t tabel = 2,019. Maka dinyatakan bahwa t hitung lebih besar daripada t tabel, t hitung ($10,232$) > t tabel ($2,019$) Sehingga hipotesis nol yang mengartikan tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan di RSUD Taman Husada Bontang dengan kepuasan pasien ditolak, dan hipotesis alternatif diterima, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi diperoleh hasil yang signifikan yaitu dengan besar 0,848 antara kualitas pelayanan di RSUD Taman Husada Bontang dengan kepuasan pasien, karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $10,232 > 2,019$.

Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi tersebut merupakan alat analisis yang digunakan untuk memprediksi nilai variabel kualitas pelayanan (independen) berdasarkan nilai variabel kepuasan pasien (dependen). Adapun rumus dan perhitungannya yaitu sebagai berikut:

Rumus:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Jadi persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,419 + 0,371X$$

Keterangan:

1. $a = 3,419$ adalah suatu konstanta yang mempengaruhi kualitas pelayanan di RSUD Taman Husada Bontang tanpa dipengaruhi oleh perubahan nilai kepuasan pasien.
2. $b = 0,371$ adalah koefisien regresi yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Taman Husada Bontang, yang artinya kepuasan pasien akan meningkat 3,71% apabila kualitas pelayanan pada RSUD Taman Husada Bontang ditingkatkan sebesar 1 poin.

Uji Determinasi

Koefisien determinasi dapat ditentukan dengan mengkuadratkan koefisien yang di peroleh . Hal ini sebagai cara yang dilakukan untuk menghitung dan mengetahui besaran hasil dari pengaruh antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pasien) di RSUD Taman Husada Bontang Adapun penentuan koefisien determinasi tersebut adalah sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dengan demikian nilai tersebut menunjukkan bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Taman Husada Bontang adalah 71,9%.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Dewasa)” yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan terdapat lima indikator, dan indikator terendah adalah keandalan (*Reliability*) dengan rata-rata skor yang diperoleh yaitu 166 yang tergolong baik. Dikatakan terendah karena banyak keluhan-keluhan pasien terhadap indikator keandalan seperti prosedur pelayanan yang begitu sulit untuk dipahami, jenis pelayanan yang belum jelas, jadwal pelayanan, ketepatan tenaga medis, biaya pengobatan dan sikap petugas kesehatan yang kurang baik.
2. Variabel kepuasan pasien terdapat empat indikator, dan indikator terendah adalah waktu pelayanan dengan rata-rata skor yang diperoleh sebesar 169 poin termasuk dalam kategori baik. Dikatakan terendah karena banyak keluhan-keluhan pasien terhadap indikator waktu pelayanan seperti pelayanan yang begitu lambat, jadwal pelayanan yang belum terlaksana dengan baik, dan dokter yang kadang tidak tepat waktu.
3. Berdasarkan perolehan dari hasil penelitian di lapangan maka dapat diketahui bahwa adanya hubungan yang positif dan kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Taman Husada Bontang.
4. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dinyatakan signifikan karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel.
5. Berdasarkan besarnya pengaruh yang diperoleh dari hasil uji determinasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Taman Husada Bontang yaitu sebesar 71,9%.

Saran

Dari hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang (Studi Kasus Pada

Pasien Rawat Inap Dewasa)” ini penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Mengenai kualitas pelayanan tenaga medis di RSUD, Maka perlu adanya pemahaman oleh staf medis untuk meningkatkan kepuasan pasien. Seharusnya tenaga medis melayani pasien rawat inap dengan sopan, ramah dan tanggap begitu juga dengan perawat, sehingga masyarakat akan merasa lebih diperhatikan. Petugas melayani pasien dengan cepat, tepat, dan tidak terbelit-belit. Selain itu semestinya ruang pemeriksa serta ruang tunggu pasien sebaiknya ada sedikit pembaharuan Seperti contoh kursi untuk pasien dan anggota keluarga yang menunggu giliran untuk dilayani dapat cukup agar semua orang tidak bosan dan akan memberikan suasana yang nyaman. Selain itu, perawat harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keluhan-keluhan pasien serta memberikan perhatian terhadap keluhan dari anggota keluarga pasien.
2. Kepuasan pasien di RSUD masih belum maksimal, hal ini disebabkan oleh kurang disiplinnya anggota staf medis atau paramedis tertentu terutama pada saat pelayanan. staf medis harus menjalankan tugasnya dengan tingkat kesadaran yang tinggi untuk melakukan yang terbaik dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat melayani masyarakat dengan kinerja yang optimal. seperti halnya dokter yang tidak hadir atau terlambat sebaiknya diberi sanksi karena mengabaikan tanggung jawab mereka. sanksi ini dapat berupa pemotongan gaji atau pemecatan. adapun solusi lain apabila dokter tidak ada pada jam kerja atau sedang bekerja di luar, setidaknya ada 1 dokter pengganti untuk menggantikan dokter tersebut. tambahan dokter spesialis di RSUD Taman Husada Bontang juga perlu ditambah agar masyarakat merasa terlayani dengan baik tanpa membuat masyarakat menunggu lama untuk berobat. bila diperlukan dokter mengkonsultasikan pasien dengan dokter lain atau dokter *on call* untuk siaga 24 jam sehari, dan dokter yang merawat pasien dapat *stand by* setiap saat sesuai dengan aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yang dirawat di Rumah Sakit.

Daftar Pustaka

- Afandi, Muhammad Nur and Deddy Mulyadi (2016). “*Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep & Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi*”. Bandung. Alfabeta
- Alamsyah, Dedi. (2012). “*Manajemen Pelayanan Kesehatan*”. Yogyakarta. Nuha Medika.
- Arsyad, Azhar. (2003). “*Pokok Pokok Manajemen*”. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. (2018). “*Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*”. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). “*Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*”. Yogyakarta. Gava Media.
- Haris Budiyo, Amirullah. (2004). “*Pengantar Manajemen*”. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Herlambang, Susatyo. (2016). “*Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*”. Yogyakarta. Gosyen Publishing.
- Ibrahim, Amin. (2008). “*Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*”. Bandung. CV Mandar Maju.
- Manullang. (2012). “*Dasar-Dasar Manajemen*”. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Mindarti, Lely Indah. (2016). “*Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*”. Malang. UB Press.

- Mukarom, Zaenal and Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *"Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance"*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Mulyadi. (2016). *"Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan"*. Bandung. Alfabeta.
- Mulyono, Dedi. (2008). *"Manajemen Pelayanan Kesehatan"*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media.
- Prasetyo, Bambang and Lina Miftahul Jannah. (2005). *"Metode Penelitian Kuantitatif"*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.
- Pohan, Imbalo S. (2006). *"Jaminan Mutu Layanan Kesehatan"*. Jakarta. Buku Kedokteran EGC.
- Richard. (2009). *"Management"*. Jakarta. Salemba Empat.
- Riduwan. (2009). *"Pengantar Statistika Sosial"*. Bandung. Alfabeta.
- Rohman, Ahmad Ainur. (2010). *"Reformasi Pelayanan Publik"*. Mojolangu-Malang. Program Sekolah Demokrasi PLACIDS
- Santosa, Pandji. (2017). *"Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance"*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *"Reformasi Pelayanan Publik"*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *"Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D"*. Bandung. Alfabet.
- Surjadi, H. (2012). *"Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik"*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sutedi, Adrian. (2015). *"Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik"*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Suryani, Bhukti. (2013). *"Panduan Yuridis Penyelenggaraan Praktik Kedokteran"*. Jakarta. Dunia Cerdas.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. (2007). *"Manajemen Publik"*. Jakarta. PT Gramedia Widiasarana.
- Triwibowo, Cecep. (2015). *"Pengantar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat"*. Yogyakarta. Nuha Medika.
- Winarsih, Atik Septi and Ratminto. (2016). *"Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal"*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Yusriadi. (2018). *"Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik"*. Yogyakarta. CV Budi Utama.
- Yustina, Endang Wahyati. (2012). *"Mengenal Hukum Rumah Sakit"*. Bandung. CV Keni Media.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Dewasa)

ORIGINALITY REPORT

24%
SIMILARITY INDEX

21%
INTERNET SOURCES

16%
PUBLICATIONS

12%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.umpo.ac.id Internet Source	1%
2	Submitted to Universitas Sam Ratulangi Student Paper	1%
3	www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1%
4	repository.unimar-amni.ac.id Internet Source	1%
5	Junia Lestari, Lita Lita, Yecy Anggreny. "PELAKSANAAN ORIENTASI PASIEN BARU DI RSUD PETALA BUMI PEKANBARU PROVINSI RIAU", Al-Asalmiya Nursing Jurnal Ilmu Keperawatan (Journal of Nursing Sciences), 2021 Publication	1%
6	Repository.umy.ac.id Internet Source	1%

eprints.mercubuana-yogya.ac.id

7	Internet Source	1%
8	khenpetir.blogspot.com Internet Source	1%
9	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%
10	Submitted to Universitas Ibn Khaldun Student Paper	1%
11	hendrawan-notes.blogspot.com Internet Source	1%
12	openlibrary.telkomuniversity.ac.id Internet Source	1%
13	repository.stiedewantara.ac.id Internet Source	1%
14	repository.uncp.ac.id Internet Source	<1%
15	Darmawati Darmawati, R. Akhmad Munjin, G. Goris Seran. "PENGARUH SUPERVISI KEPALA SEKOLAH TERHADAP KINERJA GURU DI SMP NEGERI 1 PARUNG KECAMATAN PARUNG KABUPATEN BOGOR", Jurnal Governansi, 2017 Publication	<1%
16	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	<1%

fe.ummetro.ac.id

17	Internet Source	<1 %
18	id.wikihow.com Internet Source	<1 %
19	www.neliti.com Internet Source	<1 %
20	Submitted to Universitas PGRI Madiun Student Paper	<1 %
21	andremaulanafirdaus.blogspot.com Internet Source	<1 %
22	blog.ub.ac.id Internet Source	<1 %
23	digilib.iain-jember.ac.id Internet Source	<1 %
24	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
25	journal.ipts.ac.id Internet Source	<1 %
26	jurnal.stie-aas.ac.id Internet Source	<1 %
27	tugasperorangan.blogspot.com Internet Source	<1 %
28	yusfimembaca.blogspot.com Internet Source	<1 %

29	<p>Melisa Frisilia. "HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN PADA PASIEN KELAS 3 DI RUANG DAHLIA RSUD DR. DORIS SYLVANUS PALANGKA RAYA", DINAMIKA KESEHATAN: JURNAL KEBIDANAN DAN KEPERAWATAN, 2020</p> <p>Publication</p>	<1 %
30	<p>Submitted to Universitas Sumatera Utara</p> <p>Student Paper</p>	<1 %
31	<p>berbagaiskripsi.blogspot.com</p> <p>Internet Source</p>	<1 %
32	<p>documents.mx</p> <p>Internet Source</p>	<1 %
33	<p>Zainudin Zainudin. "KORELASI DAKWAH BILHAL DENGAN PENINGKATAN IBADAH AMALIYAH", Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 2019</p> <p>Publication</p>	<1 %
34	<p>fisip-unmul.net</p> <p>Internet Source</p>	<1 %
35	<p>pdp-journal.hangtuah.ac.id</p> <p>Internet Source</p>	<1 %
36	<p>Submitted to Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus</p> <p>Student Paper</p>	<1 %

37	administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	<1 %
38	ebahana.com Internet Source	<1 %
39	eprints.unpam.ac.id Internet Source	<1 %
40	Alfi Hafidh Ishaqro, Abraham Nurcahyo. "Pengaruh Partai Golkar Terhadap Dinamika Kehidupan Politik Di Kabupaten Madiun Tahun 1999-2009", AGASTYA: JURNAL SEJARAH DAN PEMBELAJARANNYA, 2013 Publication	<1 %
41	Ela Fitriadi, Nova Rini. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SHOWROOM PERINTIS MOTOR", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020 Publication	<1 %
42	elmurobbie.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
43	jimutuntad.com Internet Source	<1 %
44	journal.umg.ac.id Internet Source	<1 %
45	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1 %

46	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	<1 %
47	repository.unri.ac.id Internet Source	<1 %
48	takihumasunj.com Internet Source	<1 %
49	www.akrabjuara.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 10 words

Exclude bibliography On