

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT SELE BE SOLU KOTA SORONG

Oleh :

Janet Lian Kaikatui ,

Ekonomi / Manajemen, Universitas Kristen Papua

Email : janetliank@gmail.com

Andrey Maryen,

Lili Sarce Joi Sapari

Ekonomi / Universitas Kristen Papua

Article Info

Article History :

Received 16 Des - 2022

Accepted 25 Des - 2022

Available Online

30 Des – 2022

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on community satisfaction at Sele Be Solu Hospital, Sorong City. This type of research is quantitative. This research was conducted at Sele Be Solu Hospital, Sorong City, from 18 May to 20 May 2022. The research sample consisted of 60 respondents. There are 2 sources of data used, namely primary data and secondary data. The data collection technique used is a questionnaire. The data analysis technique used is simple linear regression analysis test, t-test, and coefficient of determination test. The results show that the calculation of the simple regression coefficient above shows the value of the constant coefficient of 6.080, the coefficient of the independent variable (X) is 0.628. So that the regression equation $Y=6.080+0.628X$ is obtained, the t-count value is greater than the t-table value, namely $6.706 > 4.293$ with a significance level of $0.000 < 0.05$, and the adjusted R square value is 0.427 or 42.7%. This means that service quality has an effect on community satisfaction in Sele Be Solu Hospital, Sorong City 42.7%.

Keyword :

service quality, customer satisfaction, sele be solu hospital, sorong city.

Abstract

.Keywords:

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi telah meningkatkan pengetahuan masyarakat baik secara global maupun lokal, sehingga dalam memilih pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia untuk dapat melakukan segala aktivitas dalam kehidupan dan kehidupannya, derajat kesehatan masyarakat dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas sanitasi, dan salah satu fasilitas sanitasi yang dibutuhkan masyarakat adalah rumah sakit, AK Budiyanto (2002)

Sebagai organisasi pelayanan kesehatan, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Hal ini dapat tercapai jika rumah sakit memiliki manajemen dan perencanaan yang baik dengan dukungan sumber daya manusia yang handal. Saat ini, untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, akan banyak tantangan dari dalam dan

luar negeri. Rumah sakit secara konsisten dituntut untuk menjalankan misinya sebagai lembaga pelayanan sosial dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat, Azwar (2010)

Rumah Sakit Sele Be Solu Kota Sorong merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan milik Pemerintah Kota Sorong dan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat khususnya pasien. Kualitas pelayanan suatu rumah sakit dapat dilihat dari sistem pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan non medis kepada pasiennya.

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna jasa. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis dan non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami bagaimana melayani klien dengan baik, terutama pasien dan keluarganya. Karena pasien dan

keluarganya adalah konsumen utama rumah sakit, Azwar (2015)

Secara keseluruhan keluhan pasien sangat penting untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit sehingga tercipta kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang baik, dalam penelitian ini penulis akan fokus pada masyarakat dan apakah pasien masih memiliki masalah atau keluhan seperti yang diterima di Rumah Sakit Sele. melayani. Jadilah Solu di Kota Solo, mengantri di loket pendaftaran bagi dokter dan pejabat lain yang berhalangan memberikan pelayanan.

Berdasarkan observasi awal masih banyak keluhan di masyarakat, terutama terkait kualitas pelayanan RS Sele Be Solu Kota Solon, seperti keterlambatan pelayanan gawat darurat bagi pasien di IGD. Antrian panjang untuk mendapatkan obat. Pasien yang berobat di RS Sele Be Solu Sorong memiliki jam kerja yang panjang, antrian yang panjang dan staf yang tidak ramah. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sele Be Solu Kota Sorong sehingga dapat memberikan nilai tambah dan data untuk memenuhi kebutuhan informasi, sehingga mencerminkan kesinambungan dalam meningkatkan kualitas segala sesuatu yang diberikan rumah sakit. Rumah Sakit SeleBeSolu Kota Sorong harus meningkatkan pelayanannya untuk memuaskan mereka yang datang ke Rumah Sakit Sele Be Solu Kota Sorong.

Beberapa pelanggan mengeluh tidak puas dengan pelayanan yang diberikan petugas di RS SeleBeSolu Kota Sorong. Ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan RS SeleBeSolu Kota Sorong antara lain mengantri di loket pendaftaran, menunggu dokter dan petugas di pelayanan lain yang tidak tersedia.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sifat keseluruhan dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Melalui pemahaman dan teori tersebut dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dianggap berkualitas apabila dapat memenuhi harapan konsumen atas nilai produk yang diberikan kepada konsumen. Artinya, kualitas atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen, Kotler (2018)

Kualitas juga dapat diartikan sebagai tujuan yang sulit dipahami, karena harapan konsumen akan selalu berubah. Setiap ditemukan standar baru, maka konsumen akan menuntut lebih

untuk mendapatkan standar baru yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas), Lupiyoadi (2011)

Kualitas adalah ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa memiliki nilai guna sesuai dengan yang diinginkan atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap memiliki kualitas jika berfungsi atau memiliki nilai guna sesuai dengan yang diinginkan, Azwar (2015)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga memiliki arti memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal, yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar dan dilaksanakan secara optimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan pada hakikatnya merupakan rangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan suatu proses.

Pelayanan atau service merupakan suatu penampilan kinerja, tidak terwujud dan cepat hilang, dapat dirasakan lebih dari dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Pelayanan merupakan keseluruhan proses pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun mengkomunikasikan pandangan perusahaan kepada pimpinan pemerintahan dan publik lain yang berkepentingan.

Kualitas Pelayanan

Dalam industri jasa, kualitas suatu jasa pasti akan diperhatikan dan dinilai oleh konsumen, baik dari segi baik buruknya suatu barang yang ditawarkan maupun pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut. Kualitas adalah menepati janji pelayanan sehingga pihak yang dilayani puas dan diuntungkan.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapannya, kualitas atau mutu dalam industri jasa adalah penyajian suatu produk atau jasa sesuai standar yang berlaku di tempat penyimpanan produk. dan di mana itu disampaikan. Setidaknya sebanyak

yang diinginkan dan diharapkan konsumen, Tjiptono (2000)

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangkan harapan konsumen yaitu kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, kesesuaian antara persepsi harapan konsumen dengan standar kerja pegawai, kesesuaian antara standar kerja karyawan dan layanan yang diberikan. diberikan layanan yang dijanjikan dan ada kesesuaian antara layanan yang diterima dengan apa yang diharapkan konsumen. Danang Sunyoto (2013)

Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan (*perceived service*) merupakan hasil dari perbandingan pengukuran layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Hasil perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pelanggan, Parasuraman (1994)

Menurut Wyckof dalam Tjiptono, (2000) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam mengendalikan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.

Expected Service; Expected service merupakan layanan yang diharapkan pelanggan yang meliputi harapan pelanggan akan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati penyedia layanan. Cara untuk mengukur layanan yang diharapkan adalah dengan memberikan pertanyaan tertutup kepada pelanggan tentang harapan layanan dengan pilihan jawaban dalam rentang "sangat tidak penting" hingga "sangat penting".

Perceived Service; Perceived service merupakan pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh pelanggan. *Perceived service* dapat diartikan sebagai realitas pelanggan, penilaiannya mencakup lima dimensi *Servqual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Cara mengukur layanan yang dirasakan dengan mengajukan pertanyaan kepada pelanggan tentang layanan yang diterima dengan pilihan jawaban dalam rentang "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju".

Perceived service quality; Cara mengukur *perceived service quality* adalah dengan menghitung skor kesenjangan atau selisih antara nilai *perceived service quality* dan *expected service*. Jika hasil gap score negatif maka dinyatakan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kurang memuaskan, jika hasil gap score sama dengan nol dinyatakan kualitas pelayanan

memuaskan, dan jika hasil gap score sama dengan nol dinyatakan kualitas pelayanan memuaskan. hasil gap score positif, dinyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat memuaskan.

Hasil pengukuran *perceived service quality* merupakan suatu evaluasi kinerja penyelenggara atau penyedia pelayanan. *Expected service* dan *perceived service* sendiri dipengaruhi oleh lima indikator yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi perbedaan yang dirasakan atau diskonfirmasi antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pengguna, Tjiptono (2000)

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tanggapan atau tanggapan konsumen mengenai terpenuhinya kebutuhan. Kepuasan adalah penilaian karakteristik atau fitur dari produk atau layanan, atau produk itu sendiri, yang memberikan tingkat kesenangan konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen, Tjiptono (2004)

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari harapan berinteraksi dengan pengalaman setelah menggunakan layanan atau layanan yang diberikan. Berjuang untuk mencapai kepuasan pelanggan penuh bukanlah tugas yang mudah, dan Mudie dan Cottom mengatakan tidak mungkin untuk mencapai kepuasan pelanggan penuh, bahkan untuk sementara. Kepuasan Pelanggan/Sosial adalah respons emosional terhadap pengalaman yang terkait dengan beberapa produk/layanan yang dibeli, Tjiptono (2008)

Jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. Kepuasan Masyarakat adalah hasil dari penggunaan layanan atau layanan yang diberikan, kemudian membandingkan kinerja yang diberikan dengan kinerja yang diharapkan, Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009)

Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 indikator yang terdiri dari : 1) Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative; 2) Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.; 3) Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 4) Fee/Tarif adalah biaya

yang dibebankan kepada penerima layanan dalam mengelola dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 5) Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk jasa ini merupakan hasil dari masing-masing jenis spesifikasi jasa; 6) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, keterampilan dan pengalaman; 7) Perilaku pelaksana adalah sikap petugas yang memberikan pelayanan; 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut pengaduan; 9) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan dan sasaran. Infrastruktur adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang utama bagi terselenggaranya suatu proses (bisnis, pengembangan, proyek).

Mengukur Kepuasan masyarakat

Terdapat empat metode untuk mengukur indikator kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2008), yaitu 1) Sistem Keluhan dan Saran; Industri yang berorientasi pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan suka dan keluhan mereka. Selain itu dapat berupa kotak saran dan keluhan telepon bagi pelanggan. Aliran informasi ini memberikan banyak ide bagus dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk memecahkan masalah; 2) Survei Kepuasan Pelanggan; Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan melakukan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui bagaimana perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu, mereka ditanya tentang kinerja industri saingan mereka.

Standar Pelayanan Minimum RSUD

Standar pelayanan minimal adalah kebijakan publik yang mengatur tentang jenis dan kualitas pelayanan dasar yang merupakan urusan daerah wajib yang minimal berhak diperoleh warga. Sebagai suatu kebijakan, standar pelayanan minimal harus didukung oleh peraturan perundang-undangan yang memadai, mulai dari undang-undang, peraturan pemerintah atau peraturan menteri terkait.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) diatur dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor

228/MENKES/SK/III/2002. Dalam Keputusan Menteri ini tertulis bahwa :

- 1) Standar Pelayanan Rumah Sakit Daerah adalah penyelenggaraan pelayanan manajemen rumah sakit, pelayanan medis, pelayanan penunjang dan pelayanan keperawatan, baik pelayanan rawat inap maupun rawat jalan, paling sedikit harus dilaksanakan oleh rumah sakit.
- 2) Indikator adalah variabel ukuran atau tolak ukur yang dapat menunjukkan indikasi perubahan tertentu. Indikator dalam mengukur kinerja rumah sakit adalah (1) Input, (2) Proses, (3) Output, (4) Outcome, (5) Benefit, (6) Impact.
- 3) Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melaksanakan kegiatan. Standar ini dapat ditentukan berdasarkan kesepakatan Provinsi, Kabupaten/Kota sesuai dengan bukti yang ada.
- 4) Bahwa Rumah Sakit sesuai dengan kewenangan wajib yang harus dilaksanakan oleh Rumah Sakit Provinsi/Kabupaten/Kota, sehingga harus memberikan pelayanan kepada keluarga miskin dengan biaya yang ditanggung oleh Pemerintah Kabupaten/Kota.
- 5) Secara khusus selain pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat sekitar, rumah sakit juga harus meningkatkan manajemen di lingkungan rumah sakit yang meliputi (1) pengelolaan sumber daya manusia, (2) pengelolaan keuangan, (3) pengelolaan informasi rumah sakit baik internal maupun eksternal keluar rumah sakit, (4) sarana prasarana, (5) mutu pelayanan.

Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna. Pemahaman ini kemudian diperluas dengan maksud menjadi suatu kesimpulan penelitian yang belum sempurna, sehingga perlu disempurnakan dengan pembuktian kebenaran hipotesis melalui penelitian. Pembuktian hanya dapat dilakukan dengan menguji hipotesis yang dirujuk oleh data di lapangan.

Berdasarkan uraian pemikiran di atas dan untuk menjawab identifikasi masalah, maka penulis dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan masyarakat atau pasien (Y) pada Rumah Sakit Sele Be Solu Kota Sorong.

$H_1 : \rho \neq 0$, Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan masyarakat atau pasien (Y) pada Rumah Sakit Sele Be Solu Kota Sorong.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan penelitian asosiatif kausal dengan metode survei sehingga data yang digunakan termasuk data primer. Penelitian pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan analisis data berupa angka/angka, Suryani dan Hendryadi (2015)

Berdasarkan tingkat penjelasan kedudukan variabel, penelitian ini juga bersifat asosiatif kausal. Penelitian kausal asosiatif adalah penelitian yang mencari hubungan sebab akibat atau pengaruh, yaitu hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), Sugiyono (2015)

Penelitian dengan metode survey merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Dalam melakukan survei, kondisi penelitian tidak dimanipulasi oleh peneliti

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berobat dan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu Kota Sorong dalam rentang waktu bulan Juli-Agustus 2022.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil secara representatif atau mewakili populasi yang bersangkutan atau sebagian kecil dari yang diamati, Nursalam (2017)

Pengambilan sampel sebanyak 60 responden mengacu pada kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria inklusi yang ditentukan adalah:

- Bersedia menjadi responden.
- Pasien rawat jalan.
- Dapat berkomunikasi dengan baik.
- Pasien berusia > 17 tahun.
- Pasien yang tidak buta huruf.

Sehubungan dengan jumlah populasi yang relatif besar, maka penelitian ini menggunakan sampel dari populasi tersebut untuk dianalisis. Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel adalah dengan metode pengambilan sampel secara kebetulan (*coincidental sampling*), orang yang diambil sebagai anggota sampel adalah mereka yang kebetulan ditemui atau yang mudah ditemukan atau dijangkau.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu: 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner dan wawancara terstruktur kepada responden; 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber yang ada seperti jurnal, buku pendukung,

melakukan pengamatan langsung terhadap sumber atau objek penelitian (Mulyadi, 2019)

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah, Muhamad Mulyadi (2019): 1) Mengumpulkan data primer; Pengumpulan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden yang menjadi anggota sampel, kuisisioner atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan atau pernyataan tertulis dan jawaban yang diberikan juga dalam bentuk tertulis yaitu berupa bidang atau simbol/tanda. Kisi-kisi kuisisioner ditentukan oleh indikator-indikator definisi operasional variabel-variabel dalam penelitian ini. Kuisisioner penelitian diberikan alternatif jawaban yaitu: sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), ragu-ragu/netral (R/N), setuju (S), sangat setuju (SS). Dalam hal ini ada lima klasifikasi jawaban yang diberikan dengan kemungkinan pemberian skor sebagai berikut:

- Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 1
- Jawaban tidak setuju (TS) diberi nilai 2
- Jawaban ragu-ragu/netral (R/N) diberi nilai 3
- Jawaban setuju (S) diberi nilai 4
- Jawaban sangat setuju (SS) diberi nilai 5

Data sekunder; Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Mencari data sekunder yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari literatur, artikel, data kelembagaan, dan lain-lain yang dianggap relevan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, yaitu dengan menggabungkan semua data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan serta semua informasi yang diperoleh dari orang dan literatur yang ada, kemudian dilakukan analisis kuantitatif berdasarkan interpretasi sesuai dengan bukti-bukti yang ada di lapangan. perintah untuk menjawab masalah. yang ada. Sehubungan dengan itu Moh. Nasir mengatakan bahwa: Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dari metode ilmiah karena dengan analisis, data diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian, data mentah yang telah dikumpulkan perlu dipecah menjadi kelompok-kelompok. Kategori dipegang, dimanipulasi dan diperas sedemikian rupa. Sehingga data tersebut memiliki arti untuk menjawab masalah dan berguna untuk menguji hipotesis. Menurut Nazir (2011) Analisis data yang digunakan adalah:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana keakuratan atau kebenaran suatu instrumen sebagai instrumen untuk mengukur variabel pencarian yang digunakan. Jika alat ukur itu valid atau benar, maka hasil pengukurannya pasti benar, atau dengan kata lain validitas bagaimana alat ukur yang digunakan benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Dengan mengkorelasikan antara skor elemen dan skor total jika korelasi R di atas 0,30, dapat disimpulkan bahwa instrumen ini valid jika korelasi R tidak kurang dari 0,30, dapat disimpulkan bahwa elemen instrumen tidak valid, sehingga harus dikoreksi atau dibuang.

$$\frac{(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[\sum X^2 - (\sum X)^2/n][\sum Y^2 - (\sum Y)^2/n]}}$$

Keterangan:

X = Skor item

Y = Skor Total

XY = Skor Pertanyaan

N = Jumlah responden untuk diuji coba

R = Korelasi product moment

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran suatu instrumen mewakili karakteristik yang diukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama/konsisten. Untuk mencari koefisien reliabilitas instrumen, dicoba pada subjek yang sama berulang kali tetapi hasilnya tetap sama. Untuk mencari koefisien reliabilitas instrumen tes, peneliti menggunakan rumus K-R-21 (Sugiyono, 2016:102) sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{M(k-M)}{k(St^2)} \right\}$$

Keterangan:

r = Reliabilitas tes secara keseluruhan

k = Banyak item

M = Rata-rata skor

St² = Varian total.

2. Uji Hipotesis

a. Analisa Regresi Linear Sederhana.

Ghozali (2010) mengatakan analisis regresi linier sederhana merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini digunakan analisis linier

seederhana untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kepuasan pelanggan

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas pelayanan

b. Uji t-test

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah:

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

Keterangan :

n = jumlah data

r = koefisien korelasi

Kriteria Keputusannya adalah :

a. Jika t hitung > t tabel, dan sig < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

b. Jika t hitung < t tabel, dan sig > 0,05 maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

c. Taraf signifikan = 5 %

d. Derajat kebebasan (df) = n - 2.

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi R² digunakan untuk mengetahui berapa persen dari Variable Dependent Variation yang dapat dijelaskan oleh variasi dari independent variable. Nilai R² ini terletak antara 0 dan 1. Jika nilai R² mendekati 0, berarti variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen sangat kecil. Jika nilai R² semakin mendekati 1 berarti variasi variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas jika ternyata dalam perhitungan nilai R² sama dengan 0 maka hal ini menunjukkan bahwa variabel terikat tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data dan Pembahasan

1. Uji Instrument

a. Uji Validitas

Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dimana :

1) Jika r hitung > r tabel, maka butir pertanyaan atau indikator dinyatakan valid.

2) jika r hitung < r tabel, maka butir pertanyaan atau indikator dinyatakan tidak valid.

Untuk mendapatkan nilai r tabel dapat dilihat signifikansi validasi data yang terdiri dari 5% dan 1%. Dalam penelitian ini penulis

menggunakan validasi 5%. Untuk 60 responden, nilai r tabel adalah 0,254. Untuk mendapatkan nilai r hitung, kami menggunakan aplikasi SPSS 15. Berikut hasil validitas instrumen:

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,739	0,254	Valid
	2	0,756	0,254	Valid
	3	0,755	0,254	Valid
	4	0,744	0,254	Valid
	5	0,717	0,254	Valid
Kepuasan Masyarakat	1	0,713	0,254	Valid
	2	0,803	0,254	Valid
	3	0,806	0,254	Valid
	4	0,726	0,254	Valid
	5	0,799	0,254	Valid

Sumber: Analisis Data SPSS, 2022¹

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen dimana N = 60 dan r tabel sebesar 0,254, berdasarkan analisis diatas menunjukkan semua soal dapat digunakan karena r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas.

b. Uji Reliabilitas

Ketentuan uji reliabilitas menurut (Ghozali, 2015) yaitu sebagai berikut :

- 1) Jika *Cronbach's Alpha* (a) > 0,60 maka butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.
- 2) Jika *Cronbach's Alpha* (a) < 0,60 maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Reabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat	Keterangan

¹ Analisis Data SPSS, 2022.

X	0,783	0,60	Reliabel
Y	0,808	0,60	Reliabel

Sumber: Analisis Data SPSS, 2022²

2. Uji Hipotesis

a. Analisa Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana merupakan hubungan linier antara satu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antar variabel.

Tabel 3. Koefisien Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	6.080	1.416		4.293	.000
Kepuasan_Masyarakat	.628	.094	.661	6.706	.000

a Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas menunjukkan nilai koefisien konstanta sebesar 6,080 dan koefisien variabel bebas (X) sebesar 0,628. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y=6.080+0.628X$.

Berdasarkan persamaan di atas, diketahui bahwa nilai konstanta adalah 6,080. Secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa ketika kualitas pelayanan 0, maka kepuasan pelanggan bernilai 6,080.

Selanjutnya nilai positif (0,628) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kualitas pelayanan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah searah, dimana setiap peningkatan satuan pada variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat 0,628

Uji t

- 1) Perumusan hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

² Analisis Data SPSS, 2022.

Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

2) Penetapan kriteria

Besarnya nilai t tabel untuk taraf signifikan 5% df = 58 (df = 60 – 2 =58) yaitu 4.293.

3) Hasil t hitung

Hasil t hitung diperoleh dengan menggunakan SPSS 15.0 for windows yaitu sebesar 6.706.

4) Pengambilan keputusan

Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitungan t hitung sebesar 6,706 diatas dibandingkan dengan t tabel (db = 58) yaitu 4,293 dengan taraf signifikan 5%, sehingga t hitung > t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (Ha) untuk menguji kedua variabel.

5) Kesimpulan

Berdasarkan tabel 6 variabel Kualitas Pelayanan t hitung = 4,293 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 hal ini berarti Ha yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di RS Sele Be Solu Kota Sorong.

b. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.661(a)	.437	.427	1.903

a Predictors: (Constant),
Kepuasan_Masyarakat

Dari tabel 5 di atas dapat dilihat nilai adjusted R square sebesar 0,427 atau 42,7%. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RS Sele Be Solu Kota Sorong sebesar 42,7%, dan 57,3% dipengaruhi oleh faktor lain dari luar kualitas pelayanan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di RS Sele Be Solu Kota Sorong. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan nilai koefisien regresi sederhana diatas menunjukkan nilai koefisien konstanta sebesar 6,080 koefisien variabel bebas (X) sebesar 0,628. Sehingga diperoleh persamaan regresi

$Y=6.080+0.628X$, nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 6,706 > 4,293 dengan taraf signifikansi 0,000 < 0,05, dan nilai adjusted R square sebesar 0,427 atau 42,7%. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RS Sele Be Solu Kota Sorong 42,7%.

6. REFERENSI

A.K. Budiyanto. 2002. *Gizi dan Kesehatan*. Malang: Bayu Media & UMM Press

A. Azwar. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara

A. Azwar. 2015. *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Budiyanto, A.K. 2002. *Gizi dan Kesehatan*. Malang: Bayu Media & UMM Press.

Danang Sunyoto. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS

Indria, Nuraini. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RawatInap di Rumah Sakit Umum Kota Sabang. Digilib.uns.ac.id/abstrakpdf/10702pengaruh-k-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-di-bangsar-kebidanan-pada-badan-Rumah-Sakit-Umum.../Dinkes 10 Maret 2022.

Kotler, Philip. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 228/MENKES/SK/III/2002 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Nomor 228.

Lupiyoadi, R. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mardi Wibowo Nugroho, dkk. 2019. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional Menuju Pelayanan Berkeadilan*. Surabaya:Kresna Bina Insan Prima

Mohammad Mulyadi, “Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya [*Quantitative and Qualitative Research and Basic Rationale to Combine Them*],” *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 15, no. 1 (2019)

Moenir, A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nazir, Mo. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nursalam. 2017. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. (P. P. Lestari, Ed.) (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.

Parasuraman A et all. 1994. *Alternative Scale For Measuring Service Quality : A Comperative Assessment Based on Psychometric and*

Diagnostic Criteria. Journal of Retailing,
Vo. 67. No.3

- Retno Sugiharti Agus Trisno. 2008. *Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Inap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ruangan ICU Pada Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi*.
[Http://one.indoskripsi.com/node/4631](http://one.indoskripsi.com/node/4631).
Diaskes, 10 Maret 2022
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rhineka Cipta: Jakarta
- Suryani & Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media Group
- Trisno, Retno Sugiharti Agus. 2008. *Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Inap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ruangan ICU Pada Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi*.
[Http://one.indoskripsi.com/node/4631](http://one.indoskripsi.com/node/4631).
Diaskes, 10 Maret 2022.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, (Yogyakarta:2013)