

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RSIA SETYA BHAKTI DEPOK**

**Syaikhul Wahab.<sup>1</sup> Septia Farensa<sup>2</sup>**

D-III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha

Syaikhulwahab@gmail.com<sup>1</sup> Septiafarensa28@gmail.com<sup>2</sup>

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the quality of service on patient satisfaction in the outpatient registration department of RSIA Setya Bhakti Depok. The research method used is quantitative research with a descriptive approach. While the data collection technique used was a non-probability sampling technique with a sample of 91 outpatient registration visitors at RSIA Setya Bhakti. The indicators in this study were tested using validity and reliability tests. The results of this study indicate that the Quality of Service, namely Direct Evidence (47.3%), Reliability (51.6%), Responsibility (51.6%), Assurance (52.7%), Simultaneously and partially have an effect on satisfaction patients namely Harmonious Relations (46.2%), Repurchase (48.4%), Loyalty (51.6%), Word Of Mouth (47.3%) through data processing the results obtained there is an influence between the variable quality of service to variable Outpatient satisfaction at RSIA Setya Bhakti Depok was 96.2% and the remaining 3.8% was influenced by other variables.*

**Keywords :** *Quality of Service. Consumer Satisfaction,*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSIA Setya Bhakti Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan sampel sebanyak 91 pengunjung pendaftaran rawat jalan RSIA Setya Bhakti.. Indikator dalam penelitian ini di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yaitu Bukti Langsung (47,3%), Kehandalan (51,6%), Tanggung Jawab (51,6%), Jaminan (52,7%), Secara bersamaan dan secara parsial berpengaruh pada kepuasan pasien yaitu Hubungan Harmonis (46,2%), Pembelian Ulang (48,4%), Loyalitas (51,6%), Word Of Mouth (47,3%) melalui pengolahan data diperoleh hasil ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan

pasien rawat jalan di RSIA Setya Bhakti Depok sebesar 96,2% dan sisanya 3,8% dipengaruhi variabel lain.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan. Kepuasan Konsumen,

## **PENDAHULUAN**

Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tujuan dari didirikannya rumah sakit adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat. Demi mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas tersebut, maka rumah sakit sangat memperhatikan aspek mutu. Salah satu dari aspek mutu yaitu kepuasan pasien.

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan. Salah satu tujuan primer rekam kesehatan/rekam medis yaitu untuk kepentingan pelayanan pasien. Rekam kesehatan mendokumentasikan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, penunjang medis dan tenaga lain yang bekerja dalam berbagai fasilitas pelayanan

kesehatan. Dengan demikian, rekaman yang rinci dan bermanfaat membantu pengambilan keputusan tentang terapi, tindakan dan penentuan diagnosis pasien. Rekam kesehatan juga sebagai sarana komunikasi antar tenaga lain yang samasama terlibat dalam menangani dan merawat pasien. Oleh Karena itu, rekam medis yang lengkap harus setiap saat tersedia dan berisi data/informasi tentang pemberian pelayanan kesehatan yang jelas, ketersediaan sumber data merupakan syarat utama keberhasilan pengukuran mutu (Hatta, 2013).

Pelayanan pendaftaran merupakan rangkaian kegiatan pelayanan medis yang berkaitan

dengan kegiatan poliklinik. Proses pelayanan pendaftaran pasien dimulai dari pendaftaran ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, pemeriksaan penunjang bila diperlukan pemberian obat di apotek, pembayaran ke kasir lalu pasien pulang. Pelayanan yang baik pasien berobat jalan tidak bergantung pada jumlah orang yang selesai dilayani setiap hari atau dalam jam kerja, melainkan efektifitas pelayanan itu sendiri (Gultom, 2013).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka yang panjang ikatan antar konsumen dengan perusahaan memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dari konsumen serta kebutuhan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan perusahaan yang dapat menyenangkan konsumen dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat konsumen kecewa. Menurut Subagyo (2010) terdapat lima dimensi pelayanan yang biasa dikenal dengan rater, kelima elemen kunci itu adalah sebagai berikut :

a. Bukti fisik (Tangible)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

b. Reliabilitas (reliability)

Yaitu kemampuan memberikan layanannya dengan dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan, Memuaskan.

c. Daya tanggap (responsiveness)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para nasabah/pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d. Jaminan (Assurance)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf/karyawan (bebas dari bahaya resiko dan keraguan),

e. empati (emphaty)

Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Pasien dalam regulasi kesehatan di Indonesia diberi arti sebagai setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada bulan maret 2022 permasalahan yang sering terjadi yaitu waktu tunggu pelayanan terlalu lama. janji pelayanan tidak tepat waktu dan sarana, prasarana kurang memadai, oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan dibagian pendaftaran yang harus dilakukan di rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan bagian pendaftaran. Dalam memberikan pelayanan umumnya masyarakat mempunyai kesan pertama dalam menilai rumah sakit adalah kualitas pelayanan bagian pendaftaran pasien rawat jalan dan juga bagaimana kesan yang diberikan oleh petugas pendaftaran kepada pasien di rumah sakit.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSIA Setya Bhakti DEPOK ?” Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSIA Setya Bhakti DEPOK. Manfaat penelitian ini Bagi RSIA Setya Bhakti diharapkan mampu dalam memberikan masukan dan saran dalam hal kepuasan pasien khususnya dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka yang panjang ikatan antar konsumen dengan perusahaan memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dari konsumen serta kebutuhan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan perusahaan yang dapat menyenangkan konsumen dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat konsumen kecewa.

## METODE

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif karena penulis mengamati sumber penelitian untuk melihat langsung gambaran atau deskripsi tentang keadaan masalahnya secara objektif, melalui data yang telah penulis kumpulkan selama observasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode non-probability sampling, adalah pengambilan sample yang tidak

didasarkan atas kemungkinan yang dapat diperhitungkan, tetapi semata-mata hanya berdasarkan kepada segi-segi kepraktisan belaka (Notoatmodjo, 2012).

Dengan ukuran populasi (N)= 1.046, maka jumlah pasien rawat jalan yang akan dijadikan responden dihitung menggunakan rumus Slovin (jarweni, 2015) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

N = Jumlah Populasi  
e = Batas kesalahanyang ditoleransi dalam pengambilan sampel  
n = Jumlah Sampel

$$n = \frac{1.046}{1 + 1.046 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{1.046}{1 + 0.1046}$$

$$n = \frac{1.046}{1.1046} = 91.27$$

dibulatkan menjadi = 91

Kemudian untuk mendapatkan proporsi sampel dari tiap bulan populasi, penulis menggunakan rumus dari Singarimbun, et.all (1987:25)

nk =  $\frac{p \times n}{p}$  di berikut:

Pk = jumlah anggota yang terdapat pada unsur K  
P = jumlah populasi  
Nk = banyaknya anggota yang dimasukan menjadi sampel  
N = jumlah sampel seluruhnya

Dari sampel bulan Januari sampai bulan Maret sebanyak 91 berkas, maka setiap bulan dapat dicari besar sampelnya yaitu sebagai berikut:

a. Kunjungan perbulan rawat jalan pada bulan Januari

$$nk = \frac{369 \times 91}{1.046}$$

$$= 32.10$$

$$= 33$$

- b. Kunjungan perbulan rawat jalan pada bulan Februari

$$nk = \frac{345 \times 91}{1.046} = 30.01 = 30$$

- c. Kunjungan perbulan rawat jalan pada bulan Maret

$$nk = \frac{332 \times 91}{1.046} = 28.88 = 29$$

Dari perhitungan diatas maka sampel pada bulan Januari sebanyak 33, pada bulan Februari sebanyak 30 dan pada bulan Maret sebanyak 29 kunjungan pasien.

Teknik Pengumpulan Data yaitu Pengamatan (Observasi), Wawancara, Studi Pustaka dan Kuesioner.

Teknik Analisis Data yaitu Penyuntingan (Editing), Pengkodean (Coding), Memasukkan Data (Data Entry) atau Processing, dan Pembersihan Data (Cleaning). Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS for Windows versi 20. Cara menilai, berpedoman pada nilai rerata dan standar deviasi, menggunakan skala ordinal dan nominal.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di RSIA Setya Bhakti Depok. Kegiatan penelitian dilakukan oleh peneliti baik dalam perencanaan maupun kegiatan penelitian dilapangan yang diawasi oleh Penanggung Jawab Rekam Medis. Di peroleh hasil sebagai berikut :

### a. Analisis Deskriptif Responden tentang Kualitas Pelayanan di RSIA Setya Bhakti Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di RSIA Setya Bhakti

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Tangibles</b>		
Sangat Puas	43	47,3
Puas	43	47,3
Cukup Puas	5	5,5
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>
<b>Reliability</b>		
Sangat Puas	47	51,6
Puas	41	45,1
Cukup Puas	3	3,3
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>
<b>Responsiveness</b>		
Sangat Puas	47	51,6
Puas	37	40,7
Cukup Puas	7	7,7
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>
<b>Assurance</b>		
Sangat Puas	48	52,7
Puas	27	29,7
Cukup Puas	16	17,6
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

frekuensi jawaban responden mengenai assurance dalam kualitas pelayanan di RSIA Setya Bhakti yakni 48 responden (52,7%) sangat puas, 27 responden (29,7%) puas, 16 responden (17,6%) cukup puas, 0 responden tidak puas, serta 0 responden sangat tidak puas.

### Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		tangibles	reliability	responsiveness	assurance	kualitas pelayanan
tangibles	Pearson Correlation	1	.021	.096	.161	.506 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.846	.363	.127	.000
	N	91	91	91	91	91
reliability	Pearson Correlation	.021	1	.175	.142	.509 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.846		.097	.179	.000
	N	91	91	91	91	91
responsiveness	Pearson Correlation	.096	.175	1	.318 <sup>**</sup>	.661 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.363	.097		.002	.000
	N	91	91	91	91	91
assurance	Pearson Correlation	.161	.142	.318 <sup>**</sup>	1	.720 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.127	.179	.002		.000
	N	91	91	91	91	91
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	.506 <sup>**</sup>	.509 <sup>**</sup>	.661 <sup>**</sup>	.720 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

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

No	Kuesioner	hitung	tabel	sig	Hasil Uji Validitas
1	Penampilan eksterior gedung RSIA Setya Bhakti tampak menarik	0,506	0,2061	0,000	Valid
2	Saya menilai bahwa dokter maupun perawat mampu memberikan pelayanan yang sama bagi setiap pasien tanpa membedakan penyakit yang diderita	0,509	0,2061	0,000	Valid
3	Saya menilai dokter dan perawat akan segera mengkonfirmasi tepat waktu setelah melakukan pemeriksaan	0,661	0,2061	0,000	Valid
4	Saya menilai dokter, perawat, dan tenaga non medis bersikap sopan dalam memberikan pelayanan	0,720	0,2061	0,000	Valid

**Nilai Signifikan rtabel**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2687	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2673	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2659	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2645	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2631	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2617	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2604	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2591	0.3211

Kesimpulan hasil dari uji validitas di atas bahwa nilai rhitung masing-masing pernyataan pada Corrected Item-Total dengan nilai rtabel yang didapat dari tabel nilai signifikan dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  dengan  $N = 91$  responden dengan  $df = 2$ .

#### Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.417	4

Hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan nilai Chronbach's Alpha sebesar 0,442 dan N of Items atau item pertanyaan adalah 4 dari Kepuasan Pasien serta nilai Chronbach's Alpha sebesar 0,417 dan N of Items atau item pertanyaan adalah 4 dari Kualitas Pelayanan dengan rtabel sebesar 0,2061. Hasil reliable karena rhitung  $0,442 >$  rtabel

0,2061 dan rhitung  $0,417 >$  rtabel 0,2061.

#### b. Analisis Deskriptif Responden tentang Kepuasan Pasien di RSIA Setya Bhakti

Hasil analisis responden dalam menentukan skor dan persentase dengan sampel yang berjumlah 91 responden di RSIA Setya Bhakti adalah sebagai berikut:

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Hubungan harmonis</b>		
Sangat Puas	42	46,2
Puas	42	46,2
Cukup Puas	7	7,7
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>
<b>Pembelian Ulang</b>		
Sangat Puas	44	48,4
Puas	42	46,2
Cukup Puas	5	5,5
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>
<b>Loyalitas</b>		
Sangat Puas	47	51,6
Puas	37	40,7
Cukup Puas	7	7,7
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>
<b>Word-Of-Mouth</b>		
Sangat Puas	43	47,3
Puas	29	31,9
Cukup Puas	19	20,9
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Hasil kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di RSIA Setya Bhakti berdasarkan empat aspek kepuasan yaitu pada aspek Hubungan Harmonis, 46,2% responden merasa Sangat Puas begitupun dengan 46,2% responden merasa Puas dan sisanya merasa Cukup Puas. Pada aspek Pembelian Ulang, 48,4% responden merasa Sangat Puas. Pada aspek Loyalitas, 51,6% responden merasa Sangat Puas. Sedangkan pada aspek Word-Of-Mouth 47,3% responden merasa Sangat Puas.

#### Uji Validitas Kepuasan Pasien

		Correlations				
		hubungan harmonis	pembelian ulang	loyalitas	word of mouth	kepuasan pasien
hubungan harmonis	Pearson Correlation	1	-.030	.073	.197	.503*
	Sig. (2-tailed)		.781	.493	.061	.000
	N	91	91	91	91	91
pembelian ulang	Pearson Correlation	-.030	1	.317*	.017	.492*
	Sig. (2-tailed)	.781		.002	.874	.000
	N	91	91	91	91	91
loyalitas	Pearson Correlation	.073	.317*	1	.365*	.708*
	Sig. (2-tailed)	.493	.002		.000	.000
	N	91	91	91	91	91
word of mouth	Pearson Correlation	.197	.017	.365*	1	.709*
	Sig. (2-tailed)	.061	.874	.000		.000
	N	91	91	91	91	91
kepuasan pasien	Pearson Correlation	.503*	.492*	.708*	.709*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

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

No	Kuesioner	Thitung	Rtabel	sig	Hasil uji validitas
1	Saya menilai bahwa dokter dan perawat mampu memberikan pelayanan secara tulus sehingga membantu kondisi saya untuk cepat sehat	0,503	0,2061	0,000	Valid
2	Saya akan kembali lagi ke RSIA Setya Bhakti jika saya merasa mengalami gangguan kesehatan	0,492	0,2061	0,000	Valid
3	Saya menjadikan RSIA Setya Bhakti sebagai tempat rujukan pertama saya setiap kali mengalami gangguan kesehatan	0,708	0,2061	0,000	Valid
4	Saya selalu menyarankan kepada saudara atau teman yang mengalami gangguan kesehatan untuk berobat di RSIA Setya Bhakti	0,709	0,2061	0,000	Valid

### Nilai Signifikan Ttabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2687	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2673	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2659	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2645	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2631	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2617	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2604	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2591	0.3211

Kesimpulan hasil dari uji validitas di atas bahwa nilai rhitung masing-masing pernyataan pada Corrected Item-Total dengan nilai rtabel yang didapat dari tabel nilai signifikan dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  dengan  $N = 91$  responden dengan  $df = 2$ .

### Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.442	4

Hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan nilai Chronbach's Alpha sebesar 0,442 dan N of Items atau item pertanyaan adalah 4 dari Kepuasan Pasien serta nilai Chronbach's Alpha sebesar 0,417 dan N of Items atau item pertanyaan adalah 4 dari Kualitas Pelayanan dengan rtabel sebesar 0,2061. Hasil reliable karena rhitung  $0,442 > rtabel 0,2061$  dan rhitung  $0,417 > rtabel 0,2061$ .

### c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSIA Setya Bhakti Depok.

Data yang digunakan dengan skala ordinal, yaitu hasil jawaban responden dengan skor 5 sampai dengan 1, dimana besar nilai 5 sangat puas, 4 puas, 3 cukup puas, 2 tidak puas, 1 sangat tidak puas. Pengujian ini menggunakan uji t atau hipotesis t dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  atau tingkat kepercayaan 95% dan  $N = 91$ . Sedangkan uji hipotesis t penelitian, sebagai berikut:

$H_0$  : tidak ada pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan RSIA Setya Bhakti

$H_1$  : ada pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan RSIA Setya Bhakti

### Pengujian Hasil Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepuasan pasien <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan  
b. All requested variables entered.

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0,732 + 0,959$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pasien  
 a : Konstanta

bx : Koefisien Regresi

### Pengujian Korelasi Ganda R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.981*	.962	.961	.311

a. Predictors: (Constant), kepuasan pasien

hasil persamaan regresi yang telah diperoleh adalah sebagai berikut.

Dari hasil uji regresi linier sederhana di atas terdapat persamaan yang menunjukkan bahwa koefisien regresi bertanda positif (+). Dengan kualitas pelayanan yang baik, maka kepuasan pasien akan meningkat. Sedangkan jika variabel kualitas pelayanan bernilai negatif (-), maka variabel tersebut tidak terpenuhi dan akan menyebabkan variabel Kepuasan Pasien mengalami penurunan.

Keputusan uji hipotesis t, sebagai berikut:

### Nilai Signifikan Ttabel

df	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,20	0,10	0,050	0,02	0,010
83	1,2918	1,6634	1,9889	2,6363	2,8840
84	1,2917	1,6632	1,9886	2,6356	2,8830
85	1,2916	1,6630	1,9882	2,6349	2,8821
86	1,2915	1,6628	1,9879	2,6342	2,8812
87	1,2914	1,6626	1,9876	2,6335	2,8803
88	1,2912	1,6624	1,9872	2,6328	2,8795
89	1,2911	1,6622	1,9869	2,6322	2,8786
90	1,2910	1,6620	1,9866	2,6315	2,8778

### DAFTAR PUSTAKA

Alfian, A. R. (2020). Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang. ADMINISTRATION & HEALTH INFORMATION OF JOURNAL, 1(2), 99-105

Aprilliyanti, W. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ)

Di Rumah Sakit Sintang... JOURNAL PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN, 2(2), 63-70..

Fina, S. Y., Nurjayanti, D., & Widiyanto, H. (2017). ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM AISYIYAH PONOROGO MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY. CAKRA BUANA KESEHATAN, 1(1), 40-47.

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jurnal Kesehatan Vokasional, 2(1), 140-147.

Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development), 3(4), 601611.

Purba, E. (2019). Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI), 4(1), 573-580.

Sari, N. E., & Kuntoadi, G. B. (2018). Tinjauan Ketidakpuasan Pasien Lama Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Menteng Mitra Afia. MEDICORDHIF Jurnal Rekam Medis, 5, 6-6.

Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. Promotor, 2(1), 7-19.