

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ANANDA BABELAN**Dian Sudiantini¹, Jiwo Ramiaji², Nurlindah³, Tegar Firmansyah⁴,
Winda Zylvi Faradilla⁵**¹Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya^{2,3,4,5}Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Correspondence		
Email: diansudiantini@dsn.ubharajaya.ac.id	No. Telp:	
Submitted: 10 December 2023	Accepted: 19 December 2023	Published: 20 December 2023

Abstract:

The level of patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of hospital services. Service quality and employee performance are important factors that influence patient satisfaction. This research uses quantitative methods by collecting data through surveys of a number of patients. The aim of this research is to test the cause-and-effect relationship between variables and the object under study. In this research, there are independent and dependent variables. The population of this study consisted of 50 patients at Ananda Babelan Hospital. This research was conducted to determine the extent to which service quality and employee performance influence patient satisfaction at Ananda Babelan Hospital.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Patient Satisfaction

Abstrak:

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui survei terhadap sejumlah pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, terdapat variabel independen dan dependen. Populasi penelitian ini terdiri dari 50 pasien Rumah Sakit Ananda Babelan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Ananda Babelan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan itu sendiri harus bisa menjaga kepuasan pasien, karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Tujuan dari adanya rumah sakit adalah untuk menyediakan layanan jasa kesehatan yang bermutu dan berkualitas.

Masalah yang sering dihadapi secara umumnya adalah ke tidak mampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Salah satu rumah yang berada di Bekasi menjadi salah satu rumah sakit alternatif bagi masyarakat Kota

Bekasi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada Rumah Sakit Ananda Babelan masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang kualitas pelayanan yang diberikan pada proses pelayanan.

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme.

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian di laksanakan kurang lebih selama 10 hari yaitu 1 Oktober – 10 Oktober 2023, Lokasi penelitian yang menjadi tempat meneliti yaitu di Rumah Sakit Ananda Babelan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui survei terhadap sejumlah pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, terdapat variabel independen dan dependen.

Populasi penelitian ini terdiri dari 50 pasien Rumah Sakit Ananda Babelan. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan software SPSS Version 25.0 dan hasil analisis regresi akan digunakan untuk melakukan uji hipotesis. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Ananda Babelan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ananda Babelan. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang di capai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih lanjut dikatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik karyawan. Begitupun dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Ananda Babelan meliputi cara kerja, produktifitas kerja, serta hasil pelaksanaan pekerjaan yang dicapai dalam melayani pasien.

Peneliti melakukan penelitian dengan membagikan kuesioner untuk di analisis dengan tiga variabel yaitu variabel X_1 adalah kualitas pelayanan, variabel X_2 adalah kinerja karyawan dan Y adalah kepuasan pasien, dari tiga variabel tersebut dapat di ketahui hasil dari penelitian berdasarkan dari hasil kuesioner yang di bagikan dan diolah dalam bantuan software SPSS version 25.0.

Tabel 1
Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,915	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,905	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,818	Reliabel

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *cronbach alpha*, dimana dikatakan reliabilitas jika *cronbach alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas variabel X dan Y, nilai *cronbach alpha* variabel X_1 mencapai angka 0,915 yaitu lebih besar dari 0,60. Variabel

X₂ mencapai angka 0,905 lebih besar dari 0,60. Berdasarkan ketentuan tersebut maka variabel X₁ dan X₂ dalam penelitian ini dikatakan reliabel. Sedangkan variabel Y mencapai angka 0,818 lebih besar dari 0,60 maka variabel Y dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Uji hipotesis adalah suatu analisis untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (X₁) dan kinerja karyawan (X₂) terhadap kepuasan pasien (Y) dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Pengawasan dalam Uji regresi linear sederhana mengacu pada dua hal yakni: (a) Jika nilai signifikan lebih kecil < 0,05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, maka Hipotesis dua (H_a) diterima, (b) Jika nilai signifikan lebih besar > 0,05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y, maka Hipotesis dua (H_a) ditolak dan Hipotesis satu (H₀) diterima.

Tabel 2
Uji Hipotesis (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	424.323	2	212.162	120.638	.000 ^b
	Residual	82.657	47	1.759		
	Total	506.980	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

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

Berdasarkan hasil analisis data statistik tersebut digunakan untuk menentukan model persamaan regresi sederhana yang diketahui bahwa nilai F hitung > F tabel (120.638 > 3,20) dengan tingkat signifikan (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil < 0,05 maka variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

Tabel 3
Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.502	.830		3.013	.004
	Kualitas Pelayanan	.337	.071	.474	4.775	.000
	Kinerja Karyawan	.347	.070	.489	4.934	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan bahwa nilai koefisien regresi (b) nilainya sebesar 2,502 yang menyatakan bahwa variabel independen atau kualitas pelayanan dan kinerja karyawan (X) berpengaruh positif atau kuat pengaruhnya terhadap variabel dependen atau kepuasan pasien (Y). Berdasarkan hasil t hitung > t tabel (2,502 > 2,011) atau signifikan (Sig) lebih kecil dari < 0,05 sehingga berarti H_a diterima. Hal ini berarti kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ananda Babelan. Dari hasil hipotesis diatas yaitu hipotesis kedua atau H_a diterima menjelaskan bahwa

kinerja karyawan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ananda Babelan.

Tabel 4
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.915 ^a	.837	.830	1.326

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data statistik tersebut dapat dilihat bahwa besarnya hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,837. Dari besar pengaruh variabel independen atau kualitas pelayanan dan kinerja karyawan (X) terhadap variabel dependen atau kepuasan pasien (Y) menunjukkan bahwa kontribusi yang diberikan sebesar 0,837 artinya 84% besar pengaruh variabel independen atau kualitas pelayanan dan kinerja karyawan (X) terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Ananda Babelan. Sedangkan sisanya 16% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian atau yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Sesuai yang tertera dalam hasil perhitungan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh sebesar 84% terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ananda Babelan. Hal ini juga di dapat pada tabel hasil perhitungan dalam kualitas pelayanan dan kinerja kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ananda Babelan berada dalam kategori baik.

Kontribusi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebesar 84% dapat diartikan bahwa ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan. Angka 84% bukan angka yang tergolong kecil, hal tersebut menggambarkan memang besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu agar pasien mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan maka seluruh karyawan dan petugas kesehatan perlu meningkatkan kinerjanya dengan lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis data statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh sebesar 84% terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ananda Babelan. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rumah sakit. Koefisien regresi dan hasil pengujian hipotesis menegaskan bahwa kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Koefisien determinasi menunjukkan sebesar 84% pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ananda Babelan. Sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Oleh karena itu, agar pasien mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan, maka seluruh karyawan dan tenaga kesehatan perlu meningkatkan kinerjanya dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., & Rodhiyah, D. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS. Pelabuhan Jakarta)*.
- Ishak, M., Ahmad, H., & Waworuntu, Y. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS BALLAPARANG KOTA MAKASSAR*. <https://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand>
- Mulyani, N., Hakim, L., & Haerana. (2021). *PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPAUSAN PASIEN DI RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Ningsih, N. M., & Dompok, T. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RSUD EMBUNG FATIMAH*.
- Sari, P. I., Zulisa, E., Handiana, C. M., Administrasi, P., Sakit, R., Sarjana, P., Tinggi, S., Kesehatan, I., Aceh, M., Aceh, P., & Kebidanan, P. (2020). *PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN PASIEN DI RS. ISLAM IBNU SINA KABUPATEN PIDIE KOTA SIGLI*. *JOHC*, 1(2), 2828–7509.
- Sulastri, Djalil Abd., & Erna. (2022). *Pengaruh Kinerja Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas DPT Bandar Kabupaten Bener Meriah*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen (JUIIM)*, 4, 24–30. <https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/juiim>
- Trisnayanti, Hakim Lukman, & Tahir Nurbiah. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar*. 1, 456–467. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>