

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) Dr. MOHAMAD SALEH KOTA PROBOLINGGO**

**<sup>1</sup>Fina Oktavia**

**<sup>2</sup>Veronica Sri Astuti**

**<sup>3</sup>Ach. Noor Busthomi**

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Panca Marga

Email :  
vanesyafina65@gmail.com

**Abstrak**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada (RSUD) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo. Jenis penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah pendekatan kuantitatif, yang mencoba untuk menguji hipotesis tentang hubungan penyebab dan akibat antara variabel yang dipelajari. Sebaliknya, metode kuantitatif menggunakan pendekatan survei untuk pengumpulan data. Survei adalah studi kuantitatif yang sama untuk banyak orang. Kemudian peneliti mencatat, mengolah, dan menganalisis semua jawaban yang mereka dapatkan. Sebanyak 100 pasien diambil sebagai sampel untuk penelitian ini, dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang menggunakan skala Likert yang diberikan kepada responden pasien. Hasil analisis dari penelitian ini dapat ditunjukkan bahwa berdasar dari hasil regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 33,037 menunjukkan hasil regresi Kualitas Layanan (Y) sebesar 0,362 menunjukkan kontribusi positif yang dibuat oleh Kualiti Layanan, yang menunjukkan bahwa peningkatan 1 poin dalam kualitas Layanan akan memiliki dampak 0.362 poin pada kualitas layanan.

Kata kunci : Kualitas ,Pelayanan, Kepuasan, Pasien, Rumah Sakit.

**ABSTRACT**

The purpose of this research is to know the Effect of Service Quality of Patient Satisfaction At The Regional General Hospital (RSUD) dr. Mohamad Saleh City of Probolinggo. The study type utilized in this article is a quantitative approach, which tries to test hypotheses about the cause-and-effect relationships between the variables researched. A quantitative method is one that explains or describes something. In contrast, the quantitative method uses a survey approach for data collection. The survey is a quantitative study that is the same for many people. And then, the researcher records, processes, and analyzes all of the answers they get. A total of 100 patients were taken as samples for this study, and data collection was carried out using a questionnaire using the Likert scale given to patient respondents. The results of the analysis of this study can be shown that based on the results of the regression of service quality (X) of 33.037, it indicates It demonstrates that independent variables have no effect whatsoever on the evaluation findings for service quality. However, the Service Quality (Y) regression result of 0.362 shows a positive contribution made by Service Quality, indicating that a 1 point

improvement in Service Quality will have a 0.362 point impact on Service Quality. In other words, the patient's pleasure rises as service quality improves.

Keywords : Quality, Service, Satisfaction, Patients, Hospitals.

---

## PENDAHULUAN

Semua orang ingin hidup bahagia dan sukses. Selain individu, kualitas dan daya saing sumber daya manusia Indonesia juga meningkat secara nyata dengan keberhasilan pembangunan kesehatan.

Menyelenggarakan kesejahteraan secara menyeluruh, berlapis, dan terkoordinasi merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan peningkatan kesejahteraan. Semua orang ingin hidup bahagia dan sukses. Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat menentukan tidak hanya individu tetapi juga kualitas dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh kepada masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut.

Hal ini sesuai dengan tujuan peningkatan kesejahteraan, yaitu meningkatkan kesadaran, semangat dan kemampuan setiap orang untuk menjalani kehidupan yang sehat sehingga Indonesia dapat mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat yang setinggi-tingginya secara adil dan tidak memihak oleh keluarga, perkumpulan, dan yang mengejutkan, daerah setempat. Kesejahteraan adalah sumber daya dan aset untuk menciptakan kemantapan finansial dan sosial. Harapan hidup, kematian, dan produktivitas semuanya mendapat manfaat dari kesehatan yang baik.

Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara pengelola dan jaringan manfaat terbuka, sesuai dengan UU Nomor 25 Thn 2009 tentang Administrasi Negara. Penyelenggara pelayanan publik melakukan satu atau lebih kegiatan atau serangkaian kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi.

Berdasarkan berbagai jenis pelayanan publik yang ada, pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan di antara salah satu pelayanan publik yang paling menonjol karena dinilai sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu langkah yang dapat diambil untuk menghadapi situasi tersebut adalah dengan mempertahankan standar pelayanan yang tinggi. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkelanjutan guna mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) dengan

membandingkan tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah fungsi pelayanan masyarakat/public service function. Kehadiran birokrasi pemerintah mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Rumah sakit, sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki banyak modal dan sumber daya manusia, membutuhkan fasilitas kesehatan yang baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, penting untuk menggunakan sumber daya yang tersedia dengan efektif dan efisien. Di masa depan, kunci kesuksesan rumah sakit terletak pada dua hal utama, yaitu penggunaan sumber daya, terutama sumber daya manusia (SDM), dengan cara yang efektif dan efisien, serta kepuasan pengguna jasa rumah sakit tersebut, baik pasien maupun keluarga mereka. Seiring dengan perkembangan dan persaingan di sektor rumah sakit, pada akhirnya kepuasan pelanggan saja tidak cukup. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik dari rumah sakit akan menciptakan kepuasan pada pengguna jasa rumah sakit. Keberadaan loyalitas dari pengguna jasa rumah sakit sangat menguntungkan bagi rumah sakit, terutama jika pasien bersedia berbagi pengalaman mereka selama berada di rumah sakit kepada orang lain (dalam bentuk word of mouth).

Kepuasan pelanggan adalah penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumsi yang menyenangkan (Tjiptono dan Anastasia, 2015: 26). Kepuasan akan didapatkan oleh

masyarakat apabila kualitas pelayanan di rumah sakit yang diberikan dalam kondisi yang bagus, pasien selanjutnya akan memberikan nilai positif dan akan berkelanjutan di masa yang akan datang. Kepentingan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tentunya akan berbeda-beda, sesuatu yang baik saat ini tidak selalu baik untuk masa depan. Untuk itu rumah sakit dalam harus secara jeli melihat pasiennya, apabila diketahui adanya kesenjangan atas kepentingan itu, serta kebutuhan untuk mengubah atau mengevaluasi dan meningkatkan layanan yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit kepada pasien sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pasien tersebut.

Banyak kota yang telah melakukan penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Beberapa di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Anjar Rahmulyono (2008), Wan Suryani (2013), dan Bambang Jatmiko (2014). Ketiga peneliti tersebut melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Latar belakang ketiga penelitian adalah melihat banyaknya keluhan masyarakat bahwa pelayanan di rumah sakit yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. Namun di sisi lain, minat pasien untuk berobat di RSUD sangat tinggi. Sehingga perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dirasa perlu dilakukan. Hal ini juga terjadi di RSUD. dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo. Keluhan dari masyarakat pengguna, yaitu pasien-

pasien selalu ada, tetapi jumlah pasien selalu tinggi.

Hasil survei awal masih menunjukkan bahwa masih ada fasilitas seperti ruang tunggu atau lingkungan yang kurang bersih, masih ada pelayanan yang diterima pasien di RSUD dr. Moh. Saleh masih kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pasien rumah sakit menyatakan keluhan tentang pelayanan yang lamban dalam penanganan, adanya perilaku petugas perawat yang kurang ramah serta kurang senyum sapa dan tidak komunikatif. Oleh karena itu pimpinan rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanan jasa yang berorientasi pada kepuasan pasien.

Melihat kondisi yang ada, RSUD yang merupakan fasilitas kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah, selain Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), harus memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya. Namun pada kenyataannya pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo dirasa kurang berkualitas oleh masyarakat, akibatnya masyarakat merasa kurang puas terhadap kinerja dan hasil yang didapatkan dari rumah sakit tersebut. Ketika pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang berakibat mereka akan datang kembali ke rumah sakit untuk tetap menggunakan jasa RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo dan kemungkinan mereka akan merekomendasikan kepada orang lain atau teman-teman mereka. Sebaliknya pelayanan yang buruk membuat masyarakat jenuh sehingga lari ke pesaing. Jumlah pasien yang menggunakan jasa RSUD dr. Moh. Saleh

Kota Probolinggo dari tahun ke tahun mengalami peningkatan hal ini dikarenakan RSUD dr. Moh. Saleh merupakan rumah sakit milik pemerintah yang ada di Kota Probolinggo dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD dr. Moh. Saleh yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal, sehingga kelangsungan hidup masyarakat dan tujuan rumah sakit dalam peningkatan kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Mengetahui dampak kualitas pelayanan pada kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Dr. Mohamad Saleh kota Probolinggo adalah salah satu tujuan yang akan dicapai dari temuan penelitian ini, berdasarkan kesulitan yang diuraikan di atas.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas dapat didefinisikan sebagai tingkat baik atau buruknya suatu hal. Kualitas juga dapat diartikan sebagai keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif dari kebaikan suatu hal. Manengal (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi yang erat kaitannya dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya memenuhi atau bahkan melebihi harapan terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada pihak

lain. Pelayanan bersifat *intangibile*, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi". Dengan demikian pelayanan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. Pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2014:216) ada 5 pokok dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*), berkenaan dengan perlengkapan, daya tarik fasilitas fisik, dan material yang digunakan.
- 2) Empaty (*Empathy*), kemampuan untuk memahami masalah pelanggannya, bertindak demi kepentingan terbaik mereka, memberikan pelayanan kepada pelanggan dan mempertahankan jam operasional yang nyaman.
- 3) Responibilitas (daya tanggap) mengacu pada kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dalam menanggapi permintaan mereka dan memberikan informasi yang diperlukan.
- 4) Reliability (Keandalan) berkaitan dengan kemampuan karyawannya untuk menyediakan informasi yang akurat dan menghindari kesalahan.
- 5) Assurance (jaminan) adalah perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan. asuransi juga berarti karyawan harus sopan dan

memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani pertanyaan atau masalah pelanggan.

#### **b. Pengertian Kepuasan Pasien**

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien untuk proses penyembuhan mereka adalah faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima menjadi aset yang sangat berharga, karena kepuasan pasien dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Namun, jika pasien merasa tidak puas, mereka mungkin akan merasa kecewa dan berbagi pengalaman negatif mereka dengan orang lain. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit perlu menciptakan dan mengelola upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dijelaskan dalam PERMENKES RI Nomor 4 Tahun 2018 tentang kewajiban Rumah Sakit dan kewajiban pasien. Pasien diartikan sebagai individu yang mencari konsultasi terkait masalah kesehatan mereka dengan harapan memperoleh penyembuhan dan pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

Jika kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima memenuhi atau melebihi harapan mereka, pasien baru akan merasa puas; sebaliknya, jika kualitas perawatan yang mereka terima jauh dari harapan mereka, mereka akan merasa tidak puas atau kecewa. Loyalitas konsumen sangat bergantung pada pemahaman dan asumsi klien. Persepsi dan harapan pelanggan memiliki dampak

yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2009:138 mengatakan terdapat dua dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen / pelanggan yaitu :

- 1) Kinerja  
Kinerja ialah persepsi pelanggan / konsumen terhadap apa yang ia terima setelah menggunakan jasa.
- 2) Harapan  
Harapan ialah keyakinan atau perkiraan tentang apa yang akan mereka terima ketika mereka menggunakan layanan tersebut.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain kausal, yaitu Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain kausal, yaitu merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sebab akibat antar variabel. (Umar, 2013:41).

Lokasi penelitian ini berada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Moh. Saleh, yang terletak di Jl. Panjaitan No.65, Kelurahan Sukabumi, Kecamatan Mayangan, Kota Probolinggo. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden/pasien, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Metode Likert memberikan skala nilai untuk setiap pilihan jawaban, yang terdiri dari dua jawaban. Oleh karena itu, variabel penelitian akan menghasilkan skor total untuk setiap responden sampel. Dalam penelitian ini, terdapat 5 kategori sebagai alternatif jawaban. Semua pertanyaan dalam alternatif jawaban memiliki skor.

Berikut adalah tabel skala Likert yang disajikan:

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

Alternatif	Nilai Skala
Sangat setuju/puas	5
Setuju/puas	4
Cukup setuju/puas	3
Tidak setuju/puas	2
Sangat tidak setuju/puas	1

Untuk memahami sejauh mana variabel Y akan berubah ketika variabel X mengalami perubahan satu unit, langkah-langkah berikut perlu dilakukan. Dalam analisis regresi, persamaan regresi digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X), baik dalam regresi sederhana maupun regresi ganda. Menurut Sugiyono, dengan menggunakan persamaan regresi, kita dapat memprediksi nilai variabel Y saat nilai variabel X diketahui. Koefisien regresi, sering kali dilambangkan dengan "b", menunjukkan besarnya perubahan. Jika hanya ada satu variabel bebas, garis regresi akan mengikuti persamaan garis lurus atau persamaan regresi sederhana, yang dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b.X$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan)

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

$\alpha$  = Konstanta (intersep garis regresi dengan sumbu y)

b = Koefisien regresi variabel X (koefisien arah)

Untuk menguji signifikansi korelasi antara variabel independen dan dependen, kita menggunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r * \sqrt{(n-2) / \sqrt{1-r}}$$

ket:

t = Nilai t-hitung

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

Biasanya, tingkat signifikansi  $\alpha$  (alfa) yang umum digunakan adalah 5%, dan derajat kebebasan (df) adalah n-2.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 4.3**

No	Kelas	Frekuensi	Frekuensi Kumulatif	Ket. Kualitas Pelayanan
1.	15 - 27	0	0	Sangat Tidak Setuju
2.	28 - 39	2	2	Tidak Setuju
3.	40 - 51	6	8	Cukup
4.	52 - 63	60	68	Setuju
5.	64 - 75	32	100	Sangat Setuju

### Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Sumber : Lampiran 3, diolah

Skor merupakan penilaian pasien atas kualitas pelayanan. Hasil survey menunjukkan respon pasien tidak ada

yang sangat tidak setuju bahwa kualitas pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh dinyatakan baik. Dan hanya 2 responden yang tidak setuju menyatakan kualitas pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh dinyatakan baik. Sebanyak 6 responden menyatakan kualitas pelayanan cukup. Sebanyak 60 responden menyatakan setuju bahwa kualitas pelayanan baik. Bahkan 32 responden sangat setuju untuk menilai kualitas pelayanan baik.

**Tabel 4.4**

No	Kelas	Frekuensi	Frekuensi Kumulatif	Ket. Kepuasan Pasien
1.	14 - 25	1	1	Sangat Tidak Puas
2.	26 - 36	3	4	Tidak Puas
3.	37 - 47	6	10	Cukup Puas
4.	48 - 58	63	73	Puas
5.	59 - 69	27	100	Sangat Puas

### Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Sumber: lampiran 3, diolah

Berdasarkan hasil Tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa jawaban dari responden ada 1 orang menyatakan sangat tidak puas atas kualitas pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh. Dan hanya 3 responden yang menyatakan tidak puas. Sebanyak 6 responden menyatakan cukup puas atas kualitas pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh. Dan sebagian besar, yaitu 63 responden menyatakan puas atas kualitas pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh. Sementara ada 27 responden yang

menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh.

Hasil penelitian menunjukkan (Ha) Hipotesis Alternatif diterima sementara (Ho) Hipotesis Nol ditolak, artinya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien terbukti positif dan signifikansi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Banyaknya keluhan dari masyarakat pengguna tentang kualitas pelayanan RSUD. dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo, namun antrian pasien selalu panjang, menjadi salah satu alasan yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh model atau persamaan regresi yaitu :

$$Y = 33,037 + 0,362 X$$

Interprestasi dari persamaan regresi tersebut telah disajikan pada bagian analisis data. Faktanya, meskipun kondisi kualitas pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo tidak ideal, masih ada kemungkinan bagi pasien untuk merasa puas. Harapan utama pasien adalah sembuh dan sehat kembali. Pada kenyataannya RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo telah banyak membantu pasien untuk sembuh dan sehat kembali, meskipun hal ini tidak mungkin dapat dipenuhi 100% karena adanya keterbatasan kemampuan dan faktor takdir kehidupan manusia. Namun pihak Rumah sakit umum daerah dr. Mohamad saleh Kota Probolinggo berupaya semaksimal mungkin sesuai kemampuannya. Apabila tindakan yang dibutuhkan ternyata tidak dapat dilakukan

di Rumah sakit dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo, maka pasien diberikan rujukan untuk melanjutkan berobat di rumah sakit lain yang mempunyai fasilitas kesehatan sesuai kebutuhan pasien.

Selain harapan utama, yaitu kesembuhan, pasien tentunya berharap kondisi yang nyaman, yang diperoleh dari kualitas pelayanan. Pada tabel 4.3 tentang respon pasien terhadap kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa 60% sampel penelitian yang mewakili populasi, menyatakan setuju terhadap kualitas pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo. Kualitas pelayanan yang memiliki dimensi bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), memiliki peran penting dalam kepuasan pasien.

Bukti fisik (*tangibles*) yang dimiliki RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo meliputi kondisi bangunan, alat-alat medis, dan penampilan para petugas dalam melayani pasien. Dimensi empati (*empathy*) dalam penelitian ini diukur melalui sikap petugas yang ramah, mendahulukan kepentingan pasien, dan menghargai pasien. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini diindikasikan melalui sikap petugas yang mengerjakan tugasnya dalam melayani pasien dengan cekatan dan tepat waktu, serta jelas dalam menyampaikan info, seperti petunjuk minum obat, dan lain-lain. Indikator untuk dimensi kehandalan (*reliability*) meliputi kecermatan petugas dalam melayani, kecepatan tindakan dokter, serta keahlian petugas kesehatan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Responden menilai

dimensi jaminan (*assurance*) melalui indikator tepat waktu dalam pelayanan dan kepastian biaya yang sesuai standar pemerintah dan disampaikan kepada keluarga pasien sebelum tindakan diberikan.

Sementara pada tabel 4.4. tentang respon pasien terhadap kepuasan pasien, menunjukkan bahwa 63% sampel penelitian yang mewakili populasi, menyatakan puas atas kualitas pelayanan Rumah sakit umum daerah dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo. Kepuasan pasien diukur melalui harapan pasien dan kinerja pelayanan pihak Rumah sakit dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo. Harapan pasien atas pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo meliputi fasilitas pendukung pelayanan, pelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, kebersihan, kerapian, keamanan, serta lokasi yang strategis. Sedangkan penilaian pasien atas kinerja Rumah sakit umum dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo termasuk karyawan yang berkompeten dalam bidangnya, keramahan dan kesopanan, kecepatan operasi, tepat waktu dalam melayani, menanggapi keluhan, dan kemampuan staf untuk melakukan tanggung jawab. Selanjutnya hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, di mana semakin baik kualitas pelayanan semakin meningkat pula kepuasan pasien. Analisis diakhiri dengan uji hipotesis, yang hasilnya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien terbukti positif dan signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menjadi referensi disamping buku-buku literatur kuliah. Penelitian yang dilakukan oleh Anjar Rahmulyono (2008), Wan Suryani (2013), dan Bambang Jatmiko (2014), yang telah melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), memberikan kesimpulan yang sama, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien diukur dengan memperhatikan harapan pasien dan performa pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo. Harapan pasien terhadap pelayanan RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo mencakup fasilitas pendukung pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, kebersihan, kerapian, keamanan, dan lokasi yang strategis.

Sedangkan penilaian pasien terhadap performa RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo mencakup ketepatan dan kecepatan prosedur, waktu pelayanan yang tepat, respons terhadap keluhan, kompetensi pegawai, keramahan dan kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, di mana semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Uji hipotesis juga dilakukan, dan hasilnya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien signifikan dan positif.

## KESIMPULAN

Dari analisis pada bab sebelumnya, dapat di ambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji regresi dengan persamaan  $Y = 33,037 + 0,362X$ , dapat disimpulkan bahwa adanya kenaikan 1 poin dalam Kualitas Pelayanan (X) akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).
2. Berdasarkan uji hipotesis (uji t), ditemukan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk Kualitas Pelayanan adalah 4,104. Nilai ini lebih besar daripada  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Serta signifikansi  $t_{hitung}$  untuk Kualitas Pelayanan mendekati 0 yang berarti memenuhi syarat signifikansi ( $\alpha$ ) yang tidak boleh lebih dari 0,05. Dengan demikian uji hipotesis dinyatakan : Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) diterima sedangkan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) ditolak, artinya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien terbukti positif dan signifikan.

Dari analisis yang dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin. 2010. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta
- Daryanto dan Abdullah. 2013. *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan V*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Manengal . 2021 . *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Lukma, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN press.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.