

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) PADA RSUD KAYUAGUNG

Tutik Pebrianti¹, Mustikawati², Muhammad Iqbal³

tutikpebri@unisti.ac.id, tikasoemantri@gmail.com, muhammad_iqbal@unisti.ac.id

Dosen Tetap Universitas Sjakhyakirti Palembang

ABSTRACT

This study entitled The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in the Emergency Room (IGD) at Kayuagung Hospital. The purpose of this study was to determine the effect of the relationship quality of service on patients in the Emergency Room (IGD) at Kayuagung Hospital. The object of this research was carried out in the Emergency installation (IGD) RSUD Kayuagung. The sample in this study was 97 respondents who came from patients who had been treated in the Emergency Room (IGD) RSUD Kayuagung. The research method in this study used data collection techniques through questionnaires, using the simple random sampling technique. And the data collection techniques used validity test, reliability test, t-test statistic (t-test), coefficient of determination, and simple linear regression analysis. The results showed that there was a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction. This result was obtained from the calculation of the t-test value $> t\text{-table}$ ($5.484 > 1.661$) and was significant in the number ($0.000 < 0.05$). And from the result of the coefficient of determination obtained was 23.2%.

Keywords: service quality, and satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah Sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan.

Menurut (Supranto, 2001), kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena itu kebutuhan manusia bersifat dinamis, yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan (Oliver, 2007) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di pasar. Menurut (Tjiptono, 2012) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen.

Pentingnya memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai aspek utama dalam strategi bisnis tidak bisa dilebih-lebihkan. Sebuah perusahaan yang mampu memenuhi dan bahkan

melebihi harapan pelanggannya memiliki peluang yang lebih besar untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, meningkatkan retensi, dan akhirnya, mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (Ariyanto, dkk. 2024: 29). Menurut (Tjiptono, 2005) Kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien telah menjadi topik yang hangat dibicarakan secara global, karena sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadikan semakin tinggi tuntutan para pelanggan atau pasien terhadap semua produk jasa, khususnya kualitas pelayanan perawat oleh rumah sakit kepada pasien. Secara umum faktor-faktor kepuasan pasien adalah : kualitas pelayanan, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual, kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, kemudahan.

Pelaku penyedia jasa saat ini berlomba-lomba dalam mencapai sasaran dan target mereka dengan menciptakan inovasi dan kreatifitas dalam konsep pelayanannya, serta memikirkan bagaimana pelayanan yang diberikan menjadi efektif, berkualitas dan bermutu sesuai ekspektasi hingga berdampak pada kepuasan penggunaanya (Anggraini. dkk, 2024: 34). Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak parah, kecacatan bahkan kematian. Menurut Umiyati. dkk. (2024: 7) Kualitas pelayanan yang baik, erat kaitannya dengan keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang efektif.

RSUD kayuagung adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir yang bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, penelitian, dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Rumah Sakit ini berdiri pada lokasi strategis pada Jalan Lintas Timur Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Tabel 1. Tenaga Kedokteran

NO	Jenis Ketenagaan	PNS	NON PNS
1	Dokter Spesialis Bedah	3	0
2	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	4	0
3	Dokter Spesialis Kebidanan	3	1
4	Dokter Spesialis Anak	2	0
5	Dokter Spesialis Gigi	1	0
5	Dokter Spesialis Mata	2	0
6	Dokter Spesialis Anastesi	1	1
7	Dokter Spesialis Syaraf	1	1
8	Dokter Spesialis Akupuntur	1	0
9	Dokter Spesialis THT	3	0
10	Dokter Spesialis Kulit Kelamin	2	0
11	Dokter Spesialis Patologi Klinik	1	0
12	Dokter Spesialis Patologi Klinik	1	0
13	Dokter Spesialis Radiologi	0	1
14	Dokter Umum	2	8
15	Dokter Gigi Umum	0	1

Sumber : Data profil RSUD Kayuagung, Desember 2022

Berdasarkan data tabel di atas dapat disimpulkan bahwa RSUD kayuagung memiliki lebih banyak dokter PNS dibandingkan yang non PNS. Selain itu adapun beberapa jenis

pelayanan secara rutin untuk di selenggarakan, pelayanan ini akan mempengaruhi pada kepuasan pasien yang akan berdampak kepada pedapatan RSUD kayuagung.

Tabel 2 Pesentase Kehadiran

No.	Bulan	Hari Kerja	Pegawai	I	S	L	A	Hadir	Tidak Hadir(%)
1.	Januari	23 Hari	33	0	0	7	0	76%	24%
2.	Februari	23 Hari	33	0	0	7	0	76%	24%
3.	Maret	23 Hari	33	0	0	7	0	76%	24%

Sumber : Data kepegawaian Rsud kayuagung,2022

Dari daftar tabel diatas dapat kita simpulkan bahwa selama Januari sampai dengan Maret 2022 dengan hari kerja efek 23 hari, tercatat data absensi pegawai yang tidak hadir pada bulan Januari 24%, Februari 24%, Maret 24%.

Adapaun terdapat banyak masalah yang kerap kali menjadi komplain dan kritikan pasien terhadap pelayanan di RSUD kayuagung terutama pelayanan di Gawat Darurat contohnya Fasilitas yang kurang memadai (kamar mandinya yang dirasa kurang bersih, serta kondisi ruangan yang dinilai kurang bersih) dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien. Selain itu, Masalah yang hampir sama pada sebagian Rumah Sakit, tentang adanya keluhan mengenai pelayanan IGD yang dianggap tidak cekatan dan manusiawi sering terjadi.

Tabel 3 Peralatan medis IGD

No	Nama alat medis	Jumlah
1.	Ventilator	1
2.	Nebulizer	4
3.	Oksigen central	17
4.	USG	1
5.	EKG	1
6.	Suction	2
7.	Monitor	2
8.	Heathing set	5
9.	Sterilisator	1
10.	Bed tidur	17
11.	Kursi roda	9
12.	Brangkar	7
13.	Lampu ronsen	1

Sumber : data RSUD kayuagung,2022

Dari data diatas dapat kita lihat bahwasannya masih terdapat banyak peralatan medis yang msih belum lengkap yang dimiliki di dalam rangan stalasi gawat darurat RSUD kayuagung.

Dan kemungkinan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kinerja dokter dan perawat akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan juga bisa menyebabkan kurang puasnya pasien selama diberikan pelayana Instalasi Gawat Darurat di RSUD kayuagung.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diinstalasi gawat darurat pada RSUD kayuagung ?

TINJAUAN LITERATUR

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017: 47) dalam Pratisila (2023: 31) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbuatan dan tindakan pelaku usaha atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2012) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat seberapa bagus pelayanan yang mampu diberikan untuk menginterpretasikan ekspektasi pelanggan. Makna kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan lembaga atau organisasi tersendiri untuk mencukupi kebutuhan yang sebanding dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, aspek utama yang berpengaruh dengan kualitas pelayanan yaitu persepsi masyarakat terhadap pelayanan dan harapan masyarakat mengenai pelayanan tersebut.

Tjiptono (2015: 121) dalam Tutik Pebrianti (2020: 64) Kualitas layanan (service quality) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Sebagai pihak yang dipercaya oleh masyarakat untuk mengelola berbagai sumber daya, perusahaan diharapkan dapat menghasilkan produk yang berguna bagi para konsumen serta bisa memberikan dampak positif bagi para pemangku kepentingan (Sunny. dkk. 2024: 58). Standar etika bisnis yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena konsumen cenderung memilih untuk berbisnis dengan perusahaan yang dianggap bertindak dengan cara yang benar dan menghormati nilai-nilai moral yang mereka yakini (Haro, dkk. 2024: 33). Pelayanan adalah suatu tindakan atau urutan aktivitas yang terjadi dalam berhubungan langsung antara seseorang dan individu lain atau peralatan secara fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh definisi pelayanan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia yang “pelayanan sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyediakan apa yang diperlukan masyarakat”.

Indikator Kualitas Pelayanan

Kotler (2006: 440) dalam Mawarni, dkk (2022: 53) mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentuan kualitas jasa disingkat dengan TERRA yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar dsb.
2. *Empathy* yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai masyarakat. Jika karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai masyarakat. Jika masyarakat mengeluh maka harus dicari solusinya segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.
3. *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau complaint dari konsumen.
4. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpecaja dan akurat, dan konsisten.
5. *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada konsumen.

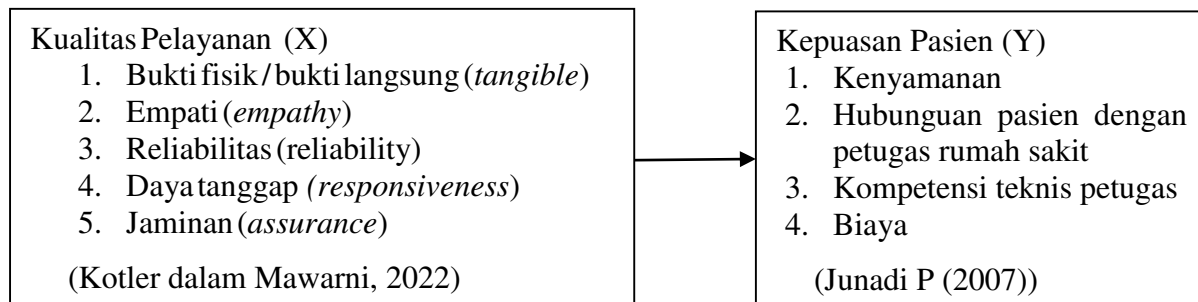
Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Day dan Wilton (Hessel, 2011) dalam Trianto (2024: 7) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian

(disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Dimana kepuasan pelanggan tersebut mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berjudul Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada RSUD Kayuagung Tidak ada satu pedoman untuk mengukur kepuasan pasien, kecuali kepuasan itu relatif dan harapan serta interpretasi pasien berbeda-beda. Kerangka berpikir makalah ini secara sistematis digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Menurut Achjar (2024: 75) Hipotesis ini merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang masih perlu diuji secara empiris.. Hipotesis utama pada penelitian ini adalah dugaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat pada RSUD Kayuagung. Dengan demikian hipotesis yang diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat pada RSUD Kayuagung.

Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat pada RSUD Kayuagung.

HASIL PENELITIAN

Uji Instrumen Penelitian

Pemilihan teknik analisis kuantitatif adalah untuk mengukur kekuatan antara variabel dependen dan variabel independen, yang secara langsung mempengaruhi hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi data dilihat dari rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, minimum, jumlah, rentang, kurtosis, dan skewness (Ghozali, 2018).

Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai rata-rata, maksimum, minimum, dan standar deviasi. Penelitian ini akan menggunakan program SPSS untuk mengelola hipotesis sehingga dapat memberikan gambaran hasil penelitian yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan masalah regresi.

Uji Validitas

Melakukan uji validitas untuk mengetahui validitas atau keberlakuan kuesioner yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari orang yang diwawancarai. Uji validitas dalam penelitian ini melalui korelasi bivariat antara skor masing-masing indikator dengan skor total konstruk. Jika nilai person correlation $> 0,5$ dan signifikansi $0,05$ maka konstruksi tersebut dianggap valid (Palupi, 2015). ASUMSI VALIDITY (Rumus: $r\text{-Hitung} > r\text{-Tabel}$)
Standar $r\text{-Tabel}$ $[DF (N-K)] = 97 - 2 (95 = 0,168)$

Tabel 4. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Result
1	Memiliki tempat tidur yang nyaman (X1)"	0,412	0,168	Valid
2	Memiliki ruangan yang bersih (X1)"	0,555	0,168	Valid
3	Memiliki perawat yang berpenampilan rapi (X1)"	0,371	0,168	Valid
4	Memiliki tabung oksigen yang baik (X1)"	0,248	0,168	Valid
5	Mengendalikan kelengkapan peralatan medis (X1)"	0,487	0,168	Valid
6	Memiliki peralatan medis yang canggih (X1)"	0,539	0,168	Valid
7	Para perawat memberikan perhatian secara tulus (X2)"	0,581	0,168	Valid
8	RSUD Kayuagung memahami kebutuhan pasien (X2)"	0,624	0,168	Valid
9	RSUD Kayuagung tidak membedakan dalam memberikan pelayanan (X2)"	0,451	0,168	Valid
10	Dokter memiliki diagnosis yang akurat (X3)"	0,582	0,168	Valid
11	Menerapkan jam kunjungan dokter tepat waktu (X3)"	0,485	0,168	Valid
12	Biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada (X3)"	0,411	0,168	Valid
13	Memberikan pelayanan tanpa kesalahan (X3)"	0,511	0,168	Valid
14	Cepat menanggapi keluhan pasien (X4)"	0,678	0,168	Valid
15	Cepat melayani permintaan medis (X4)"	0,612	0,168	Valid
16	Dapat menanggapi keluhan, dengan baik (X4)"	0,705	0,168	Valid
17	Dapat memberikan saran dengan bijaksana (X4)"	0,590	0,168	Valid
18	Memiliki dokter yang ahli Dibidangnya (X5)"	0,516	0,168	Valid
19	Memiliki perawat yang dapat diandalkan (X5)"	0,603	0,168	Valid
20	Memiliki perawat yang selalu bersikap ramah (X5)"	0,626	0,168	Valid
21	Memiliki perawat yang selalu bersikap sopan (X5)"	0,690	0,168	Valid

Berdasarkan pada tabel 4 diatas, dapat dilihat hasil output SPSS secara keseluruhan bahwa masing-masing butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X) semuanya dinyatakan valid. Maka dapat dijadikan alat ukur untuk analisi selanjutnya.

Tabel 5. Variabel (Y) Kepuasan Pasien

No	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Result
1	Secara umum saya merasa puas berada di GD RSUD Kayuagung	0,692	0,168	Valid
2	Saya merasa senang berinteraksi dengan perawat di RSUD Kayuagung	0,715	0,168	Valid
3	Saya akan mempertimbangkan untuk melakukan control berikutnya	0,543	0,168	Valid
4	Saya akan merekomendasikan RSUD Kayuagung kepada orang lain	0,684	0,168	Valid
5	Saya akan tetap menilai RSUD Kayuagung sebagai jasa layanan kesehatan yang lebih baik dibandingkan RS lain	0,738	0,168	Valid

Berdasarkan pada tabel 5 diatas, dapat dilihat hasil output SPSS secara keseluruhan pada masing-masing butir pernyataan Kuisisioner nilai r-Hitung > r-Tabel. Maka dapat disimpulkan semua butir pernyataan telah memenuhi syarat Validitas (Valid) sehingga dapat dilanjutkan ke tahap pengujian berikutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau uji reliabilitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan seberapa reliabel (dapat dikendalikannya) alat ukur tersebut, atau dengan kata lain sejauh mana konsistensi hasil pengukuran jika alat ukur tersebut diukur dua kali atau lebih dengan gejala yang sama (Sekaran, 2003). Penelitian ini menggunakan teknologi pengujian Alpha Cronbach. Jika standar uji koefisien Alpha (α) > 0,7 maka instrumen yang digunakan dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2018).

ASUMSI RELIABILITY (CA > 0.60)

Tabel 6. Uji Reabilitas

No	VARIABEL	Cronbach'Alpha	CA	Result
1	KUALITAS LAYANAN (X)	0,905	0,60	Realibel
2	KEPUASAN PASIEN (Y)	0,858	0,60	Realibel

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, Nilai CA pada semua Variabel lebih besar dari (0,60). Maka dapat disimpulkan semua variabel yang diajukan pada Model Penelitian ini telah memenuhi syarat Asumsi Reliability dan dinyatakan realibel sehingga dapat dilanjutkan ke tahap pengujian berikutnya.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yang biasa disebut X-Y terhadap variabel terikat yang disebut Y. Menurut (Situmorang, 2018) model regresi sederhana yang digunakan adalah :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Masyarakat sebagai pasien
- a = Perpotongan sumbu y (konstanta)
- b = Garis regresi
- x = Variabel bebas, pelayanan

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistik berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistik berada dalam daerah dimana H_a diterima.

Tabel 7. Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,873	,635		1,375	,172
	LK_X	,769	,140	,490	5,484	,000

a. Dependent Variable: KP_Y

Dari hasil Regresi Linier Sederhana pada tabel 7, diperoleh nilai koefisien regresi X kualitas pelayanan sebesar 0.769 sedangkan konstantanya (a) sebesar 0.873 maka diperoleh:

$$a = 0.873$$

$$b = 0.769$$

Dari hasil tersebut maka dapat diperoleh persamaan untuk Regresi Sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0.873 + 0.769X + e$$

Dari analisis regresi sederhana diatas dapat diketahui bahwa:

1. Nilai a (konstanta) adalah sebesar 0.873. Nilai ni menunjukkan bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0.873.
2. Koefisien regresi X sebesar 0.769 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Trust, maka nilai kepuasan Pasien bertambah sebesar 0.769

1. Persamaan Model Regresi & Uji Pengaruh Kausalitas

Tabel 8. Uji hepotesis t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	,873	,635		,172
	LK_X	,769	,140	,490	,000

a. Dependent Variable: KP_Y

Model Persamaan Regressi				
(Y = a + bX + e)				
Y = 0,873 + 0,769X + e				

	VARIABEL INDEPENDEN	t-hitung	t-tabel	Result
	KUALITAS PELAYANAN (X)	5,484	1,661	Eligible

	VARIABEL DEPENDEN	Sig	Standar (Sig)	Result
	KEPUASAN PASIEN (Y)	0,000	0,05	Significant

Berdasarkan tabel Coefficients^a di atas, dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut:

1. Nilai Beta (B) pada Coefficients^a Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar (0,873) Constant (Tetap) & Nilai Beta (B) pada Coefficients^a Kualitas Layanan (X) adalah sebesar 0,769 (Positif). Maka secara Konseptual dapat dirumuskan persamaan regresi bahwa: “Jika Kepuasan Pasien (Y) saat ini dalam keadaan Konstan atau tetap (0,873), maka apabila terjadi perubahan (Positif) sebesar 1x pada Kualitas Layanan (X) hal ini dapat menyebabkan pengaruh sebesar 0,769 (Positif) pada Kepuasan Pasien (Y).
2. Nilai t-hitung > t-tabel (5,484 > 1,661) dan Signifikansi pada angka (0,000 < 0,05). Artinya dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)
3. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X) Berpengaruh secara Positif dilihat dari nilai koefisien kualitas pelayanan +0.769 (searah) dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

2. Koefisien Determinasi

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,490 ^a	,240	,232	,476849

a. Predictors: (Constant), LK_X

Koefisien determinasi digunakan untuk menguji *Goodness-Fit* dari model Regressi. Besarnya nilai *R-Square* adalah (0,240) yang artinya Variabilitas dari Variabel *Dependen* yang

dapat dijelaskan oleh *Variable independent* adalah sebesar 23,2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa model Regresi cukup Baik untuk memprediksi pengaruh dari Variabel Dependen Yaitu Kepuasan Pasien. Sisanya 76,8% dijelaskan oleh Variabel lain karena pengaruh kualitas pelayanan lebih rendah, responden memiliki tingkat pengaruh lebih besar terhadap faktor lain seperti faktor harga, promosi dan lainnya.

PEMBAHASAN

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diinstalasi gawat darurat pada RSUD kayuagung.

Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Diona Mahardhika, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas tersebut dinilai baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan setara harapan pasien. Jika pasien mendapatkan pelayanan lebih rendah dari harapannya maka kualitas jasa tersebut di nilai jelek. Pencapaian kepuasan pasien memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Semakin baiknya bukti kualitas pelayanan yang ditawarkan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan oleh penulis dengan menggunakan Uji T, maka diperoleh hasil nilai thitung sebesar 5.484 sedangkan t-tabel Sebesar 1.661. Karena hasil uji hipotesis t menunjukkan bahwa variabel disiplin Kualitas Pelayanan thitung $5.484 > t_{\text{tabel}}$ dengan signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ yang berarti tolak H_0 dan diterima H_1 , hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kepuasan Pasien pada IGD RSUD Kayuagung. penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan (X) yang diterapkan pada Pasien IGD RSUD Kayuagung, maka kepuasan pasien (Y) akan semakin baik.

Dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti, yaitu kualitas pelayanan memiliki dokter spesialis yang profesional, dokter umum yang selalu merawat pasien dengan spesialis dan dokter ruang gawat darurat yang selalu tanggap dan tersedia 24 jam sehari. Demikian pula sikap dan perilaku tenaga keperawatan, seperti perawat, bidan, fisioterapis, analis, radiografer, apoteker, dan staf, sejalan dengan motto rumah sakit yaitu tersenyum, menyapa, menyentuh, dan menyembuhkan.

Sarana dan prasarana pendukung belum sempurna, Ada juga beberapa kamar mandi pasien dan toilet umum, tetapi semuanya menjawab bahwa petugas departemen air dapat menemukan solusi atau cara lain agar air tetap mengalir. Jadi, meskipun RSUD Kayuagung sudah bersertifikat Madya C, alangkah baiknya jika sarana dan prasarana rumah sakit lebih ditingkatkan, serta toilet yang selalu bersih dan mencari cara yang lebih baik agar air mengalir lancar tanpa menemui masalah.

Untuk dapat memberikan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD), RSUD Kayuagung telah menerapkan profesionalisme petugas yang tanggap, dapat meyakinkan pasien, dan dapat memberikan kepercayaan pasien kepada pemberi pelayanan karena sikap simpatik petugas yang dapat Menawarkan kepercayaan diri dan ketulusan. Dalam menangani pasien dan lebih meningkatkan kepuasan pasien, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari masyarakat, yaitu pelayanan yang tidak membedakan atau mendiskriminasi masyarakat, dan mampu menciptakan hubungan yang harmonis dengan pasien atau masyarakat, memungkinkan pasien untuk mempersepsikan pemberian pelayanan dan dirasakan oleh masyarakat atau pasien yang diterima dan harapannya terpenuhi.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pasien rawat nap di RSUD Kayuagung sangat berpengaruh atau signifikan. Oleh karena tu, kualitas pelayanan di RSUD Kayuagung memungkinkan pasien atau masyarakat memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat atau pasien mempercayakan kesehatannya kepada RSUD Kayuagung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada RSUD Kayuagung berdasarkan hasil penelitian bab IV maka peneliti menarik kesimpulan dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari dari hasil perhitungan, Nilai t-hitung $>$ t-tabel ($5,484 > 1,661$) dan Signifikansi pada angka ($0,000 < 0,05$). Artinya dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X) Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, artinya secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada IGD RSUD Kayuagung.
2. Upaya-upaya yang dilakukan oleh para pegawai antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien IGD pada RSUD Kayuagung dinilai masih rendah karena KD (Koefisien Determinasi) hanya sebesar 23,2% sisanya 76,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti, misalnya: faktor pengalaman pegawai dalam melayani pasien yang datang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat pada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ni. Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan agar ada uapaya tegas dari pimpinan RSUD Kayuagung pada setiap bawahannya untuk menerapkan disiplin kerja yang telah ditetapkan, bagi yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan harus dihukum sesuai peraturan yang dilanggar setiap pegawai.
2. Diharapkan para pegawai RSUD Kayuagung memiliki sikap dan etika serta saling menghormati antar pegawai lain sehingga terjalin hubungan kerja yang baik dan menunjang disiplin kerja antar pegawai untuk meningkatkan produktifitas kinerja.
3. Diharapkan penelitian ni menjadi pedoman atau refrensi bagi peneliti selanjutnya untuk dapat memunculkan teori-teori baru dengan menambah variabel baru yang sesuai dengan kebutuhan peneliti

DAFTAR PUSTAKA

- Achjar, Ns Komang Ayu Henny. dkk. 2024. *Metodologi Penulisan Karya Ilmiah*. Cetakan Pertama. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Anggraini, Hilwa. dkk. 2024. *Manajemen Jasa*. Cetakan Pertama. Padang: CV Gita Lentera.
- Ariyanto, Aris. dkk. 2024. *Manajemen Layanan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Bandung: Widina Media Utama
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS 25 BK 2018* (I. Ghozali, Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponogoro.

- Haro, Andrian. dkk. 2024. *Marketing Management: Prinsip, Perspektif, dan Implementasi*. Cetakan Pertama. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia
- Mahardhika, Diona V. K. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi 6 Yogyakarta*. 3.
- Mawarni, Indah. dkk. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pencari Keadilan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Jurnal EKOBIS: Kajian Ekonomi dan Bisnis. Vol. 6 No. 1, hal. 49 – 67
- Oliver, S. 2007. *Strategi public relations : Seri praktik PR* (sandra oliver, Ed.). Erlangga.
- Palupi, D. 2015. *Pengaruh Adversity Quotiont Dan Pendidikan Kewirausahaan Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa*. Jurnal Studi Manajemen, 9. <http://majalahinovasi.com/ciputra-way->
- Pebrianti, Tutik, dkk. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) UIWS2JB UP3 Ogan Ilir ULP Indralaya)* Jurnal EKOBIS: Kajian Ekonomi Dan Bisnis. ISSN Cetak:2614-3631. Vol.3 No.2. hal. 61-73.
- Pratisila, Marita. dkk. 2023. *Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Asuransi Bhakti Bhayangkara Cabang Palembang*. Jurnal EKOBIS: Kajian Ekonomi dan Bisnis. Vol. 6 No. 2, hal. 29 – 42.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (etta mamang sangadji, Ed.). Andi .
- Situmorang, S. H. 2018. *Analisis data: untuk riset manajemen dan bisnis* (S. H. Situmorang, Ed.; Keempat). USU press.
- Sunny, Milla Permata. dkk. 2024. *Pengantar Manajemen Bisnis*. Cetakan Pertama. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D* (Sugiyono, Ed.). Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (S. J, Ed.; Cet. 2). Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service management mewujudkan layanan prima* (F. Tjiptono, Ed.; Ketiga). Cv Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2005. *Service, quality & satisfaction* (F. Tjiptono, Ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2001. *Pemasaran Strategik* (F. Tjiptono, Ed.; Ed. 2). Andi.
- Trianto, Anton. dkk. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung*. Jurnal EKOBIS: Kajian Ekonomi dan Bisnis. Vol. 7 No. 2, hal. 1-17.
- Umiyati, Hesti. dkk. 2024. *Prinsip Pemasaran Untuk Era Digital*. Cetakan Pertama. Bandung: Widina Media Utama