

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DOKTER AHLI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD SIWA KECAMATAN PITUMPANUA KABUPATEN WAJO

Jumarni^{1*}, Muhammadiyah², Samsir Rahim³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to describe and explain the effect of the quality of expert doctor's services on patient satisfaction in Siwa Hospital, Pitumpanua District, Wajo Regency. This study used quantitative research methods with data collection techniques using questionnaires strengthened by the results of field observations and documentation studies. The results of this study showed that the results of the regression (influence) of the variable (X) on the variable (Y) simultaneously was only .324 or 32.4%, which meant that the effect of the quality of expert doctor services on patient satisfaction in Siwa Hospital, Pitumpanua District, Wajo Regency was not significant. While the influence of the variable quality of expert doctor's service (X) on the patient satisfaction variable (Y) partially showed the results found that no more than .242 or 24.2%. Also showed the effect of the quality of expert doctor's service on patient satisfaction in Siwa Hospital, Pitumpanua District, Wajo Regency was classified as insignificant.

Keywords: service quality, patient satisfaction

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dokter ahli terhadap kepuasan pasien di RSUD Siwa Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dikuatkan dengan hasil observasi/ pengamatan lapangan dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil regresi (pengaruh) variabel (X) terhadap variabel (Y) secara simultan hanya sebesar .324 atau 32,4% itu berarti, pengaruh kualitas pelayanan dokter ahli terhadap kepuasan pasien di RSUD Siwa Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo tergolong tidak signifikan. Sedangkan pengaruh variabel kualitas pelayanan dokter ahli (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) secara parsial menunjukkan hasil perindikator mengalami tidak lebih dari .242 atau 24,2% itu juga menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dokter ahli terhadap kepuasan pasien di RSUD Siwa Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo tergolong tidak signifikan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien

* jumarni@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bidang politik, sosial, budaya dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik saat ini sedang menurun akibat permasalahan pelayanan publik di Indonesia. Gejala ini mulai terlihat seiring dengan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang dibarengi dengan protes dan unjuk rasa dari berbagai kelompok masyarakat baik di tingkat nasional maupun daerah. Pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Reformasi sektor kesehatan dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih signifikan, efisien, dan tersedia bagi semua lapisan masyarakat.

Yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk memanjakan

konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Dan untuk mendukung terciptanya hal tersebut diperlukan sarana dan prasarana seperti Rumah Sakit dan kualitas pelayanan yang tinggi sehingga terciptanya kepuasan bagi masyarakat, (Santyo, 2016). Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 1 No.11, "Upaya Kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat".

Menurut dan Zeithaml, Parassuraman & Berry (2004), Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, (Nogi, 2005). Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, maka dimensi-dimensi kualitas pelayanan dimaksud secara

teoritis yaitu meliputi; (1). *Tangibles* (terlihat/berwujud), (2). *Reliability* (kehandalan/ reliabilitas), (3). *Responsiveness* (daya tanggap), (4). *Assurance* (jaminan) dan, (5). *Empathy* (empati) (Rizko, 2018).

Sedangkan kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen menurut (Tjiptono 2002 :146). Dalam buku *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2001:101) yang mengungkapkan indikator kepuasan meliputi; 1). Kesesuaian harapan, 2). Kemudahan dalam memperoleh, dan 3). Ketersediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain (Santyo, 2016).

Berdasarkan pendapat Zeithaml, Parussaraman & Berry (2011) dan Tjiptono (2002: 146), bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan indikator ketercapaian yang sangat penting dalam instansi kesehatan dimana totalitas dari instansi dalam memberikan pelayanan yang baik berdampak langsung bagi kepuasan pasien sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, mampu memberikan

kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan bagi masyarakat merupakan target tertinggi bagi pelayanan publik di Indonesia.

Dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan publik di sebuah instansi kesehatan perlu adanya tenaga medis yang memadai sehingga pelayanan di rumah sakit mampu wujudkan kepuasan yang tinggi bagi pasien. Memberikan kualitas layanan yang baik membutuhkan kepemimpinan dan dukungan dan manajemen puncak. Namun kenyataan yang berkembang sekarang justru jauh dari kata sempurna, dimana masih banyak instansi kesehatan seperti rumah sakit yang kurang memenuhi standar operasional baik dari segi tenaga kerjanya, kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitasnya hingga berimbas pada kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur keberhasilan di setiap rumah sakit.

Keterbatasan tenaga dokter ahli yang ditempatkan sesuai dengan bidangnya masing-masing sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Contohnya saja di RSUD Siwa kuantitas dokter ahli yang belum memadai dan hanya dijadikan sebagai rumah sakit transit sebelum akhirnya dirujuk ke sejumlah rumah sakit untuk penanganan medis lebih lanjut. Menurut Ramadana et al., (2020)

dalam bukunya “Pelayanan Publik” mengemukakan bahwa, pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kehidupan masyarakat setiap harinya. Aktor utama penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparat pemerintah.

Sejak tanggal 3 November 2010, Bupati Wajo menetapkan peraturan Bupati Wajo Nomor 25 Tahun 2010 tentang pembentukan Unit Pelaksana Teknis (UPTD) Rumah Sakit Umum Daerah Siwa pada Dinas Kesehatan Kabupaten Wajo. Pada tanggal 26 Agustus 2011, memasuki bulan November 2011 Rumah Sakit Umum Daerah Siwa kemudian berganti status Unit Pelaksana Teknis (UPTD) menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), hingga pada tanggal 28 Maret 2012 Rumah Sakit Umum Daerah Siwa diresmikan oleh Bapak Gubernur Sulawesi Selatan yaitu Bapak Dr. H. Syahrul Yasin Limpo, S.H, M.Si, M.H.

Pembangunan dan perbaikan sarana dan prasarana di berbagai bidang secara menyeluruh disesuaikan dengan standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014 tentang Klarifikasi dan Perjanjian Rumah Sakit (Gusaidi, 2021). Kehadiran RSUD Siwa menjadi tumpuhan masyarakat Wajo dalam

bidang kesehatan. Masyarakat yang mulanya hanya berobat di klinik beralih berobat di RSUD Siwa. Fenomena ini bias dilihat dari jumlah pasien yang datang setiap tahunnya bersamaan dengan jumlah dokter yang bekerja di RSUD Siwa.

Faktor yang sangat penting dalam instansi kesehatan dipengaruhi dari jumlah tenaga medis yang bekerja di RSUD tersebut, yang kemudian faktor penting selanjutnya dalam kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, aspek diukur dalam kualitas pelayanan dokter sehingga konsumen merasakan perasaan puas dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Fasilitas juga menjadi salah satu aspek mengapa dokter ahli kurang berminat untuk bekerja di RSUD Siwa.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik menurut Dwiyanto, (2017) dalam bukunya “Manajemen Pelayanan

Publik”. Pelayanan secara tekstual menurut Kotler dalam (Sampara Lukman 2000:8) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik. Menurut Kamus Bahasa Indonesia pelayanan memiliki tiga makna, 1) Perihal atau cara melayani; 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (untung); 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa. (Ardiansyah et al., 2017).

Septiani dalam Ramadana et.al., (2020) mengemukakan bahwa Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kehidupan masyarakat setiap harinya. Aktor utama penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparat pemerintah. Ombudsman pada akhir tahun 2017 melakukan penelitian yang menunjukkan fakta bahwa sebagian instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor merah, baik di tingkat nasional maupun daerah. ombudsman menyampaikan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik masih rendah, mekanisme penerimaan keluhan masyarakat juga belum dibuat secara sistematis. Pelayanan publik masih

kurang maksimal mengindikasikan Negara gagal hadir bagi rakyatnya.

Di era globalisasi, tuntutan keterbukaan informasi dalam pelayanan public yang berkualitas semakin tinggi. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam penyediaan pelayanan public dengan memberikan akses seluas-luasnya. Pelayanan publik perlu disertai dengan KIP (Keterbukaan Informasi publik) agar masyarakat dapat mengawasi sekaligus berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga setiap instansi mampu menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi sesuai dengan keinginan masyarakat menurut \Moenek et al., (2020) dalam bukunya sistem informasi pelayanan publik.

Memberikan Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas pokok terpenting pemerintah. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah dan pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan pembiayaan atau bahkan secara gratis guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya, agar

kualitas pelayanan yang diberikan dapat mencapai target sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Ramadana et al., (2020). Pelayanan publik bukan hanya membenahi system yang ada, akan tetapi pelayanan publik juga melakukan pembenahan dalam kualitas karakter pelayanan publik. Hadirnya pelayanan publik yang memiliki kualitas moral yang baik merupakan harapan masyarakat pengguna layanan publik. Oleh karena itu seorang pelayan publik memiliki kompleksitas yang perlu dijaga, baik sistem, etika dan moralitasnya (Henriani et al., 2021).

Hardiansyah (2011), dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik* mengatakan, di daerah otonom mengalami perkembangan pelayanan publik. Ada daerah yang memiliki jenis pelayanan publik yang relatif banyak, namun, ada pula pemerintah daerah yang memiliki jenis pelayanan publik yang sedikit. Perbedaan ini disebabkan karena setiap daerah otonom memiliki karakteristik, kebutuhan serta kompleksitas yang berbeda-beda. Sebagai penyedia layanan, pemerintah daerah disegerahkan untuk “tancap gas” memperbaiki kualitas pelayanan publik, memantapkan standar layanan minimum, memperbaiki manajemen pelayanan yang berkualitas dan

transparan guna menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry (2004). Nogi (2005), Baik buruknya suatu pelayanan dapat dinilai melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Rizko, 2018).

Tjiptono dalam Candrianto, (2021) juga mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan totalitas dari instansi dalam memberikan pelayanan yang baik berdampak langsung oleh pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Menurut Tjiptono dalam Mansyur (2010), menguraikan ada 3 (Tiga) tingkatan harapan pelanggan mengenai kualitas, yaitu; 1). Tingkatan paling sederhana adalah “Harus Bisa”, atau adanya jaminan bahwa publik akan mendapatkan layanan, 2). Tingkatan menengah adalah berharap mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, 3). Tingkatan tinggi adalah berharap mendapatkan kesenangan dan kenyamanan rakyat maupun pemerintah.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan alasan karena Penelitian kuantitatif adalah penelitian guna mendapatkan pengetahuan menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan tentang apa yang ingin diketahui. Adapun tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan asosiatif. Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dan kuantitatif karena bertujuan untuk

mendeskripsikan atau menjelaskan suatu hal apa adanya, untuk melihat adanya hubungan antara 2 variabel bebas, dan mencari tahu apa yang menyebabkan suatu hal terjadi dan mengurutkan ke belakang sehingga diketahui. Selanjutnya tipe penelitian asosiatif karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

Deskriptif Sugiyono (2017), adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Sedangkan asosiatif menurut Sugiyono (2017), adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Terdapat tiga bentuk hubungan yaitu: hubungan simetri, hubungan kausal, dan interaktif dan *reciprocal* serta timbal balik

Teknik pengumpulan data yang utama adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) dan dikuatkan dengan hasil observasi atau pengamatan lapangan dan studi dokumentasi. Untuk kuesioner (angket) menggunakan bentuk *checklist*. guna membantu responden di RSUD Siwa Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan

memberi tanda *checklist* (√) pada tempat yang telah disediakan.

Peneliti membuat 2 (dua) buah kuesioner untuk penelitian ini, kuesioner pertama untuk memperoleh data tanggapan responden terkait pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) beserta indikator-indikatornya terhadap kepuasan pasien (variabel Y), dan kuesioner kedua untuk memperoleh data tanggapan responden terkait kepuasan pasien (variabel Y) beserta indikator-indikatornya yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (variabel X). Kedua kuesioner tersebut peneliti berikan kepada pegawai atau responden yang berada di RSUD Siwa Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi linear. Model regresi linear dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh variabel independen kualitas pelayanan dokter ahli (X) terhadap kepuasan pasien (Y). berikut ini adalah uraian hasil pengujian regresi linear sederhana dan *output tabel* pengujian dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0 dalam bentuk *output* Model Summary serta *Coefficient* (Uji t) seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Secara Parsial

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.460 ^a	.212	.202	4.989

a. Predictors: (Constant), X1

Berdasarkan tabel 1 hasil uji regresi linear sederhana pada tabel *model Summary* terlihat *R Square* .212, hal ini berarti pengaruh *tangibles* (terlihat/berwujud) (X^1) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar .212 atau 21,2% hasil ini didapatkan berdasarkan jawaban 85 responden atas satu pernyataan untuk menganalisis

pengaruh indikator *tangibles* (terlihat/berwujud) (X^1) yang dimana terdiri dari 4 pernyataan terhadap kepuasan pasien (Y) hanya saja pengaruh tergolong tidak signifikan, yaitu hanya berpengaruh sebesar 21,2%.

Untuk menguji keberartian model regresi untuk variabel dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. Uji ini

digunakan untuk mengetahui apakah model regresi pada kepemimpinan yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai. Berikut akan dijelaskan pengujian variabel perhitungan statistik

dalam uji t yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0 selanjutnya hasil uji t dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 2.
Uji t Indikator *tangibles*

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.183	3.604		4.768	.000
1 X1	1.087	.230	.460	4.720	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 2 diatas terlihat bahwa hasil pengujian indikator *tangibles* (terlihat/berwujud) (X^1) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,720. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1.989 yang diperoleh dari ($n - 3 = 85 - 3 = 82$) dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Kemudian nilai sig diperoleh 0,000 yang berarti lebih kecil dari taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,720 > 1,989$) dan signifikan $1,000 <$

0,05 Sehingga dapat diambil kesimpulan keputusan H_1 diterima, hal ini berarti indikator *tangibles* (terlihat/berwujud) (X^1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Berdasarkan hasil diatas bahwa dapat disimpulkan bahwa *tangibles* (terlihat/berwujud) (X^1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan adanya *tangibles* (terlihat/berwujud) (X^1) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y).

Tabel 3.
Pengaruh *Reliability* (kehandalan/reliabilitas) yang terdiri dari 4 pernyataan terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.492 ^a	.242	.233	4.892

a. Predictors: (Constant), X2

Berdasarkan tabel 3 hasil uji regresi linear sederhana pada tabel *model Summary* terlihat *R Square* .242, hal ini berarti pengaruh *reliability* (kehandalan/reliabilitas) (X^2) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar .242 atau 24,2% hasil ini didapatkan berdasarkan jawaban 85 responden atas satu pernyataan untuk menganalisis pengaruh indikator *reliability* (kehandalan/reliabilitas) (X^2) yang dimana terdiri dari 4 pernyataan terhadap kepuasan pasien (Y) hanya saja pengaruh tergolong tidak signifikan, yaitu hanya berpengaruh sebesar 24,2 %.

Untuk menguji keakuratan model regresi untuk variabel dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi pada *reliability* (kehandalan/reliabilitas) (X^2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berikut akan dijelaskan pengujian variabel perhitungan statistik dalam uji t yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0 selanjutnya hasil uji t dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.
Uji t Indikator *Reliability*

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.742	3.203		5.539	.000
X2	1.086	.211	.492	5.147	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 4 diatas terlihat bahwa hasil pengujian indikator *reliability* (kehandalan/reliabilitas) (X^2) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 5,147. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1.989 yang diperoleh dari $(n - 3 = 85 - 3 = 82)$ dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Kemudian nilai sig diperoleh 0,000 yang berarti

lebih kecil dari taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,147 > 1,989$) dan signifikan $1,000 < 0,05$ Sehingga dapat diambil kesimpulan keputusan H_1 diterima, hal ini berarti indikator *reliability* (kehandalan/reliabilitas) (X^2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Berdasarkan hasil diatas bahwa dapat disimpulkan bahwa *reliability* (kehandalan/reliabilitas) (X^2) memberikan pengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan adanya *reliability* (kehandalan/reliabilitas) (X^2) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y).

Tabel 5.
Pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) (X^3) terdiri dari 4 pernyataan terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.369 ^a	.136	.126	5.222

a. Predictors: (Constant), X3

Berdasarkan tabel 5 hasil uji regresi linear sederhana pada tabel *model Summary* terlihat *R Square* .136, hal ini berarti pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) (X^3) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar .136 atau 13,6% hasil ini didapatkan berdasarkan jawaban 85 responden atas satu pernyataan untuk menganalisis pengaruh indikator *responsiveness* (daya tanggap) (X^3) yang dimana terdiri dari 4 pernyataan terhadap kepuasan pasien (Y) hanya saja pengaruh tergolong tidak signifikan, yaitu hanya

berpengaruh sebesar 13,6%. Untuk menguji keakuratan model regresi untuk variabel dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi pada *Responsiveness* (daya tanggap) (X^3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berikut akan dijelaskan pengujian variabel perhitungan statistik dalam uji t yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0 selanjutnya hasil uji t dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.
Uji t Indikator *Responsiveness*

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
1 (Constant)	21.305	3.555			5.993	.000
X3	.864	.239	.369		3.617	.001

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 6 diatas terlihat bahwa hasil pengujian indikator *responsiveness* (daya tanggap) (X^3) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,617. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1.989 yang diperoleh dari ($n - 3 = 85 - 3 = 82$) dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Kemudian nilai sig diperoleh 0,001 yang berarti lebih kecil dari taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,617 > 1,989$) dan signifikan $,001 < 0,05$ Sehingga dapat diambil

kesimpulan keputusan H_1 diterima, hal ini berarti indikator *responsiveness* (daya tanggap) (X^3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Berdasarkan hasil diatas bahwa dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) (X^3) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan adanya *responsiveness* (daya tanggap) (X^3) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y).

Tabel 7.
Pengaruh Assurance (jaminan) (X^4) yang terdiri dari 4 pernyataan terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.316 ^a	.100	.089	5.330

a. Predictors: (Constant), X4

Berdasarkan tabel 7 hasil uji regresi linear sederhana pada tabel *model Summary* terlihat *R Square* .100, hal ini berarti pengaruh Assurance (jaminan) (X^4) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar .100 atau 10% hasil ini didapatkan berdasarkan jawaban 85 responden atas satu pernyataan untuk menganalisis pengaruh indikator Assurance (jaminan) (X^4) yang dimana terdiri dari 4 pernyataan terhadap kepuasan pasien (Y) hanya saja

pengaruh tergolong tidak signifikan, yaitu hanya berpengaruh sebesar 10%. Untuk menguji keakuratan model regresi untuk variabel dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi pada Assurance (jaminan) (X^4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berikut akan dijelaskan pengujian variabel perhitungan statistik dalam uji t yang digunakan dalam penelitian ini adalah

dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0 selanjutnya hasil uji t dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.
Uji t Indikator Assurance

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.528	3.493		6.735	.000
X4	.694	.228	.316	3.040	.003

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 8 diatas terlihat bahwa hasil pengujian indikator Assurance (jaminan) (X^4) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,040. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1.989 yang diperoleh dari ($n - 3 = 85 - 3 = 82$) dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Kemudian nilai sig diperoleh 0,003 yang berarti lebih kecil dari taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,040 > 1,989$) dan signifikan $,003 < 0,05$

Sehingga dapat diambil kesimpulan keputusan H_1 diterima, hal ini berarti indikator Assurance (jaminan) (X^4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Berdasarkan hasil diatas bahwa dapat disimpulkan bahwa Assurance (jaminan) (X^4) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). dengan adanya Assurance (jaminan) (X^4) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y).

Tabel 9.
Pengaruh Empathy (empati) (X^5) yang terdiri dari 4 pernyataan terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.417 ^a	.174	.164	5.108

a. Predictors: (Constant), X5

Berdasarkan tabel 9 hasil uji regresi linear sederhana pada tabel model Summary terlihat R Square .174,

hal ini berarti pengaruh Empathy (empati) (X^5) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar .174 atau 17,4% hasil ini

didapatkan berdasarkan jawaban 85 responden atas satu pernyataan untuk menganalisis pengaruh indikator *Empathy* (empati) (X^5) yang dimana terdiri dari 4 pernyataan terhadap kepuasan pasien (Y) hanya saja pengaruh tergolong tidak signifikan, yaitu hanya berpengaruh sebesar 17,4%. Untuk menguji keakuratan model regresi untuk variabel dapat diperoleh dengan menggunakan uji t.

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi pada *Empathy* (empati) (X^5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berikut akan dijelaskan pengujian variabel perhitungan statistik dalam uji t yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0 selanjutnya hasil uji t dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.
Uji t Indikator *Empathy*

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constan)	19.476	3.523		5.528	.000
X5	.971	.233	.417	4.174	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 10 diatas terlihat bahwa hasil pengujian indikator *Empathy* (empati) (X^5) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,174. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,989 yang diperoleh dari ($n - 3 = 85 - 3 = 82$) dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Kemudian nilai sig diperoleh 0,000 yang berarti lebih kecil dari taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,174 > 1,989$) dan signifikan $,000 < 0,05$ Sehingga dapat diambil kesimpulan

keputusan H_1 diterima, hal ini berarti indikator *Empathy* (empati) (X^5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Berdasarkan hasil diatas bahwa dapat disimpulkan bahwa *Empathy* (empati) (X^5) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan adanya *Empathy* (empati) (X^5) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter Ahli Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Siwa Kecamatan Pitumpanua Kabupaten wajo Secara Simultan

Menurut Ghozali Wibowo, M.Si & Saputra (2017), Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan sebagai alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan

variasi variabel *dependent*. Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas dengan pengaruh terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R Square* untuk mengetahui nilai koefisien diterminasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut yaitu:

Tabel 11.
Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas pelayanan ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Y
- b. All requested variables entered.

Tabel 12.
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 ^a	.324	.316	4.618

- a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel 12 hasil uji regresi linear sederhana pada tabel *model Summary* terlihat *R Square* .324 hal ini berarti pengaruh kualitas pelayanan dokter ahli (X) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar .324 atau 32,4% hasil ini didapatkan berdasarkan jawaban 85 responden atas satu

pernyataan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan dokter ahli (X) yang dimana terdiri dari 5 indikator terhadap kepuasan pasien (Y) hanya saja pengaruh tergolong tidak signifikan, yaitu hanya berpengaruh sebesar 32,4%.

Tabel 13
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	849.866	1	849.866	39.849	.000 ^b
	Residual	1770.134	83	21.327		
	Total	2620.000	84			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X

Pada tabel 13 di atas diketahui bahwa nilai F hitung 38.849 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, maka terdapat ada pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Dokter Ahli (X) terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan antara variabel bebas Kualitas Pelayanan Dokter Ahli (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien (Y). Dengan demikian Kualitas Pelayanan Dokter Ahli akan memengaruhi Kepuasan Pasien dalam proses melayani pasien yang dijalankan oleh dokter Ahli pada RSUD Siwa

Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

Untuk menguji keakuratan model regresi untuk variabel dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi pada *Empathy* (empati) (X^5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berikut akan dijelaskan pengujian variabel perhitungan statistik dalam uji t yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0 selanjutnya hasil uji t dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Dokter Ahli (X)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.927	3.846		2.581	.012
X	.314	.050	.570	6.313	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 14 diatas terlihat bahwa hasil pengujian variabel kualitas pelayanan dokter ahli (X) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 6,313. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1.989 yang diperoleh dari $(n - 3 = 85 - 3 = 82)$ dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Kemudian nilai sig diperoleh 0,000 yang berarti lebih kecil

dari taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.313 > 1,989$) dan signifikan $,000 < 0,05$ Sehingga dapat diambil kesimpulan keputusan H_1 diterima, hal ini berarti variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Diketahui pada nilai *Constant* (a) sebesar 9.927, sedangkan nilai *trust* (b/koeffisien regresi) sebesar .314, sehingga persamaan regresi dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9.927 + ,314$$

Adapun membaca persamaan regresi diatas adalah nilai konstanta positif sebesar 9.927 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (Kualitas Pelayanan Dokter Ahli). Bila variabel independen Nik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka Variabel Kepuasan Pasien naik atau terpenuhi.

Sedangkan koefisien regresi X sebesar ,314 menyatakan bahwa jika Kualitas Pelayanan Dokter Ahli (X) mengalami kenaikan satu-satuan, maka Kepuasan Pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar ,314 atau 31,4%

Berdasarkan hasil diatas bahwa dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dokter ahli (X) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). dengan adanya Kualitas Pelayanan Dokter Ahli (X) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan,

maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut: 1. Berdasarkan analisis regresi linear sederhana secara Parsial dapat diketahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y, yaitu; (a). Berdasarkan hasil *tangibles* (terlihat/berwujud) (X^1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). dengan adanya *tangibles* (terlihat/berwujud) (X^1) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y). Pengaruh dari *tangibles* (terlihat/berwujud) (X^1) terhadap kepuasan pasien (Y) tergolong tidak signifikan, yaitu hanya berpengaruh sebesar 21,2 %. (b). Berdasarkan hasil dari *reliability* (kehandalan/reliabilitas) (X^2) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). dengan adanya *reliability* (kehandalan/reliabilitas) (X^2) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y). Pengaruh dari *reliability* (kehandalan/reliabilitas) (X^2) terhadap kepuasan pasien (Y) tergolong tidak signifikan, yaitu hanya berpengaruh sebesar 24,2%. (c). Jadi berdasarkan hasil *responsiveness* (daya tanggap) (X^3) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). dengan adanya *responsiveness* (daya tanggap) (X^3) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y). Pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) (X^3)

terhadap kepuasan pasien (Y) tergolong tidak signifikan, yaitu hanya berpengaruh sebesar 13,6%. (d). Berdasarkan hasil *assurance* (jaminan) (X^4) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). dengan adanya *Assurance* (jaminan) (X^4) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y). Pengaruh *Assurance* (jaminan) (X^4) terhadap kepuasan pasien (Y) tergolong sangat tidak signifikan, yaitu hanya berpengaruh sebesar 10 % saja. (e). Berdasarkan hasil *empathy* (empati) (X^5) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). dengan adanya *empathy* (empati) (X^5) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y). Pengaruh *Empathy* (empati) (X^5) terhadap kepuasan pasien (Y) tergolong yang tidak, yaitu hanya berpengaruh sebesar 17,4%. 2. Berdasarkan analisis linear sederhana secara Simultan dapat diketahui pengaruh kualitas dokter ahli (X) terhadap kepuasan pasien (Y) tergolong tidak signifikan, yaitu hanya berpengaruh sebesar 32,4 %. Dapat juga bahwa kualitas pelayanan dokter ahli (X) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). dengan adanya Kualitas Pelayanan Dokter Ahli (X) dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y).

REFERENSI

- Ardiansyah, Bahri, S., & Santi, I. N. (2017). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Morowali Kecamatan Bungku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 3(2).
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Henriani, Razak, R., & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Endrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4).
- Moenek, R., Suwanda, D., & Prihanto, Y. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nogi, H. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ramadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., & Agustina, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rizko, A. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2).
- Santyo, D. (2016). Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 1(3).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo, I., & Saputra, W. (2017).
Pengaruh Gaya Kepemimpinan
Terhadap Kinerja Pegawai
Melalui Disiplin dan Motivasi
Kerja Pegawai PPSU Kelurahan
Duren Sawit Jakarta Timur.
*Jurnal Manajemen Bisnis
Krisnadwipayana*, 5(2), 1–19.
<https://doi.org/10.35137/jmbk.5>