

**PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP REALISASI
PENDAPATAN PADA RS BLUD TAHUN 2017 - 2020
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT PARU SURABAYA)**

Aldis Zahirah Agatha

Slamet Riyadi

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

alzatha.dishiraga@gmail.com

slametriyadi10@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

This study aims to find out if the public satisfaction index based on its six elements has a significant influence on the realization of revenue in BLUD hospitals. Six indicators of independent variables in this study are Service Requirements, Service Time, Service Costs/Tariffs, Implementing Competencies, Implementing Behavior, Facilities and Infrastructure. Meanwhile, the dependent variable is the realization of revenue.

The data used in this study is secondary data. The samples used in this study are the 2017 - 2020 revenue realization report from the finance section, as well as the results of the 2017 – 2020 public satisfaction survey from the UKM & Litbang section. Sampling method using purposive sampling. Data collection techniques using document study techniques. The method of data analysis used is a hypothesis test.

The outcomes showed that based on the Determination Coefficient Test (R²), it was presumed that the public satisfaction index could clarify the realization of income well as indicated by results that were near 100%. Based on the Simultaneous Regression Test (Test F), a value of 0.048 is obtained which means less than 0.05, so it can be concluded that simultaneously (together) the public satisfaction index has a significant effect on the realization of income. Requirements Based on Partial Test (Test T) Service has a significance value of 0.343 which means greater than 0.05, so it can be concluded that the sample data did not succeed in proving the relationship between service requirements and realization of revenue. Service time has a significance value of 0.127, which means it is greater than 0.05, so it can be concluded that the sample data failed to prove the relationship between service time and realization of revenue. Service Fee/Tariff has a significance value of 0.036 which means less than 0.05, so it tends to be inferred that the Service Fee /Tariff has a significant effect on revenue realization. Implementing Competency has a significance value of 0.020 which means less than 0.05, so it can be concluded that the Implementing Competency has a significant effect on revenue realization. Implementing Behavior has a significance value of 0.044 which means less than 0.05, so it can be concluded that the Implementing Behavior has a significant effect on revenue realization. Facilities and Infrastructure has a significance value of 0.029 which means less than 0.05, so it tends to be inferred that Facilities and Infrastructure have a significant effect on revenue realization.

Keyword : Public Satisfaction Index, Revenue Realization, and BLUD Hospital.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah indeks kepuasan masyarakat berdasarkan keenam unsurnya berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan pada Rumah Sakit BLUD. Enam indikator variabel independen dalam penelitian ini adalah persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana. Sedangkan variabel dependennya adalah realisasi pendapatan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder. Sedangkan sampel yang digunakan yaitu laporan realisasi penerimaan tahun 2017 – 2020 dari bagian keuangan, serta hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2017 – 2020 dari bagian UKM & Litbang. Metode pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Dengan menggunakan studi dokumen sebagai teknik pengumpulan data. Metode analisis data menggunakan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan Uji Koefisien Determinasi (R^2) dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat mampu menerangkan realisasi pendapatan dengan baik sesuai dengan hasilnya yang mendekati 100%. Berdasarkan Uji Regresi Simultan (Uji F) diperoleh nilai 0,048 yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau secara bersama, indeks kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan. Berdasarkan Uji Parsial (Uji T) Layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,343 yang berarti lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data sampel tidak berhasil membuktikan hubungan persyaratan layanan terhadap realisasi pendapatan. Waktu pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,127 yang berarti lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data sampel tidak berhasil membuktikan hubungan waktu pelayanan terhadap realisasi pendapatan. Biaya/tarif pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,036 yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya/tarif pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan. Kompetensi pelaksana memiliki nilai signifikansi 0,020 yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan. Perilaku pelaksana memiliki nilai signifikansi 0,044 yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku pelaksana berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan. Sarana dan prasarana memiliki nilai signifikansi 0,029 yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Realisasi Pendapatan, dan Rumah Sakit BLUD.

PENDAHULUAN

Meningkatnya taraf hidup masyarakat menyebabkan peningkatan tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menjadi suatu alasan penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit melainkan juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (promotive, preventif, kuratif dan rehabilitatif) yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai institusi di bidang pelayanan kesehatan, rumah sakit telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan sebuah institut dengan kapasitas sosial, tetapi dengan hadirnya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih sebagai suatu industri yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan dengan berdasarkan pada manajemen badan usaha. Seiring dengan hal tersebut, timbul persaingan antara rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit milik swasta, semua bersaing untuk menarik konsumen untuk menggunakan layanan mereka.

Rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien, kemampuannya dapat diukur berdasarkan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa tidak puas pada umumnya akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak kunjung ditangani akan mengakibatkan penurunan pada kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen sudah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen pada umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28).

Penerimaan rumah sakit adalah sumber pembiayaan utama bagi rumah sakit, dan merupakan hal yang sangat penting dalam pengelolaan operasional rumah sakit. Kinerja operasional rumah sakit bergantung pada target penerimaan. Pendapatan harus sesuai dengan yang dianggarkan, jika tidak maka kinerja operasional akan terganggu. Selain itu, rumah sakit adalah salah satu penyumbang Pendapatan Asli Daerah terbesar. Dalam pengelolaan rumah sakit, pendapatan rumah sakit menjadi hal yang penting dan utama. Untuk mengetahui berhasil tidaknya rumah sakit dalam mengelola sumber penerimaan dapat dilihat dari realisasi pendapatan Rumah Sakit.

RS Paru Surabaya memiliki Visi yaitu “Menjadi Rumah Sakit Umum yang Profesional dengan Unggulan Pelayanan Paru Paripurna“. Permen PAN & RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan intruksi kepada pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Survei dilakukan

guna memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dijadikan tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan rumah sakit dalam rangka mencapai visi tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah indeks kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap realisasi pendapatan pada RS BLUD. Pada penelitian ini, peneliti hanya akan menguji enam (6) unsur dari indeks kepuasan masyarakat untuk di uji pengaruhnya terhadap realisasi pendapatan. Oleh karena itu, penulis mengambil judul dalam penelitian skripsi ini yaitu Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pendapatan Pada RS BLUD Tahun 2017 - 2020 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Paru Surabaya).

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Apakah persyaratan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan ?
2. Apakah waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan ?
3. Apakah biaya/tarif pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan ?
4. Apakah kompetensi pelaksana berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan ?
5. Apakah perilaku pelaksana berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan ?
6. Apakah sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan ?

LANDASAN TEORI

1. Kepuasan

Kepuasan yaitu terciptanya rasa senang atau puas dari individu akibat terpenuhinya harapan yang sesuai dengan kenyataan dalam mendapatkan sesuatu yang diinginkan.

2. Pengukuran Kepuasan

Secara sederhana Kotler (2002:42) mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Sistem Keluhan dan Saran,
- b. Ghost Shopping,
- c. Lost Customer Analysis dan Survey,
- d. Kepuasan Pelanggan.

Analisis indeks kepuasan pelanggan adalah salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Penetapan angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

4. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu “Agar dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik”. Masyarakat dapat menggunakan IKM sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam IKM

Unsur IKM berdasarkan prinsip pelayanan telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 terdiri dari 9 unsur pelayanan, adapun ruang lingkupnya dalam peraturan ini yaitu :

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif
- e. Kompetensi Pelaksana
- f. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

6. Pendapatan

Pendapatan merupakan arus masuk atau penyelesaian kewajiban maupun kombinasi keduanya dari pengiriman / produksi barang, memberikan jasa / melakukan kegiatan centra yang sedang berjalan. Dalam struktur atas legislasi islam, pendapatan yang berhak diterima, dapat ditentukan melalui dua metode. Metode pertama yaitu ujah atau kompensasi, imbal jasa, upah, sedangkan yang kedua adalah bagi hasil. Pekerja

berhak meminta sejumlah uang sebagai bentuk dari kompensasi atas pekerjaan yang telah dilakukan.

7. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan

Terdapat dua konsep proses pendapatan, yakni konsep proses pembentukan pendapatan (*Earning Process*) dan proses realisasi pendapatan (*Realization Process*).

8. Rumah Sakit BLUD

Menurut Peraturan Menteri dalam Negeri No. 61 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan BLUD, Badan Layanan Umum Daerah atau yang disingkat BLUD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Unit Kerja di lingkungan pemerintah daerah yang tujuan pembentukannya ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang/jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam melaksanakan kegiatannya menjadikan prinsip efisiensi dan produktivitas sebagai dasarnya.

9. Tujuan BLUD

Adapun tujuan dari BLUD yaitu guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan juga mencerdaskan kehidupan bangsa dengan cara memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomi dan produktivitas serta penerapan praktik bisnis yang sehat. Maksud dari praktik bisnis yang sehat yaitu berdasarkan kaidah manajemen yang baik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pertanggung jawaban.

10. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan didalam rumusan masalah sebelumnya. Atas dasar masalah dan tujuan pembahasan dalam skripsi ini, maka hipotesa yang dikemukakan adalah:

H1 : Variabel Persyaratan Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.

H2 : Variabel Waktu Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.

H3 : Variabel Biaya/Tarif Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.

H4 : Variabel Kompetensi Pelaksana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.

H5 : Variabel Perilaku Pelaksana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.

H6 : Variabel Sarana dan Prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap realisasi pendapatan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif (data sekunder) dengan pendekatan analisis deskriptif. Suharsimi Arikunto (2013, 27) berpendapat bahwa “Sesuai dengan namanya, penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, sampai hasil yang ditampilkan”. Sedangkan penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2017, 35) “Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain”.

Data utama penelitian yaitu data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi berupa data realisasi pendapatan dalam bentuk laporan realisasi pendapatan dan data survei kepuasan masyarakat berupa angka NRR Tertimbang dari 6 unsur indeks kepuasan masyarakat yang didapatkan langsung dari sumber melalui studi lapangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua bagian keuangan dan bagian UKM & Litbang Rumah Sakit Paru Surabaya yang mengerjakan realisasi pendapatan dan yang menangani survei kepuasan masyarakat. Sampel yang diambil dilakukan dengan metode sampling purposive. Metode analisa data yang digunakan yaitu uji hipotesis,

- a. Uji Koefisien Determinasi (R²)
- b. Uji Regresi Simultan (Uji F)
- c. Uji Parsial (Uji T)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Hipotesis

- a. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) secara inti mengukur sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien

determinasi yaitu antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Jika semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik pula kemampuan varian dan variabel bebas menerangkan variabel terkait.

Nilai adjusted R square dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai adjusted R square berkisar antara 0 sampai 1.

Tabel 4.1 Uji R2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 ^a	.999	.995	1.04256

a. Predictors: (Constant), Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan Pelayanan, Biaya / Tarif, Perilaku Pelaksana

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Dari hasil uji determinasi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh dari variable bebas Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan unsur Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana terhadap Realisasi Pendapatan dengan melihat kolom Adjusted R Square dimana nilai Adjusted R Square pada table diatas bernilai 0.995, atau senilai 99,5% besaran nilai presentase yang mempengaruhi variabel terikat (Realisasi Pendapatan) sedangkan sisanya 0,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

b. Uji Regresi Simultan (Uji F)

Tujuan dari dilakukannya Uji Regresi Simultan ialah untuk mengetahui pengaruh semua variable bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikatnya. Dengan uji f maka dapat diketahui apakah Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan unsur Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap realisasi pendapatan.

Kriteria pengujian berdasarkan signifikansinya adalah :

- Jika Signifikansi $> 0,05$ maka Ho diterima.

Artinya variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi dependen secara signifikan.

- Jika Signifikansi $< 0,05$ maka Ha diterima.

Artinya variabel independen secara simultan mempengaruhi dependen secara signifikan.

Hasil uji secara simultan dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.2 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1643.721	6	273.954	252.043	.048 ^b
	Residual	1.087	1	1.087		
	Total	1644.808	7			

a. Dependent Variable: Realisasi Pendapatan
b. Predictors: (Constant), Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan Pelayanan, Biaya / Tarif, Perilaku Pelaksana

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Dari tabel diatas terdapat pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan unsur Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana terhadap realisasi pendapatan dengan diperoleh signifikasnsi sebesar 0,48. Dimana $0,48 < 0,05$ sehingga Signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan unsur Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap realisasi pendapatan.

c. Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara individual berhubungan secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria uji T dalam penelitian sebagai berikut:

- Jika Signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima.
- Jika Signifikansi $< 0,05$ maka H_a diterima.

Hasil pengolahan data IBM SPSS 24 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3 Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-18.006	4.099		-4.392	.143
	Persyaratan Pelayanan	37.012	22.092	.144	1.675	.343
	Waktu Pelayanan	-372.229	74.955	-1.610	-4.966	.127
	Biaya / Tarif	-1066.586	61.081	-4.204	-17.462	.036
	Kompetensi Pelaksana	704.454	22.065	2.486	31.926	.020
	Perilaku Pelaksana	1459.464	102.147	5.621	14.288	.044
	Sarana dan Prasarana	-594.253	27.411	-2.388	-21.679	.029

a. Dependent Variable: Realisasi Pendapatan

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS 24

1. Pengaruh Persyaratan Pelayanan terhadap Realisasi Pendapatan
Pengaruh Persyaratan Pelayanan (X1) terhadap Realisasi Pendapatan (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,343, dimana $0,343 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa gagal menolak hipotesis nol dan dapat disimpulkan bahwa data sampel tidak berhasil membuktikan hubungan Persyaratan Pelayanan terhadap Realisasi Pendapatan.
2. Pengaruh Waktu Pelayanan terhadap Realisasi Pendapatan
Pengaruh Waktu Pelayanan (X2) terhadap Realisasi Pendapatan (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,127, dimana $0,127 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa gagal menolak hipotesis nol dan dapat disimpulkan bahwa data sampel tidak berhasil membuktikan hubungan Persyaratan Pelayanan terhadap Realisasi Pendapatan.
3. Pengaruh Biaya / Tarif Pelayanan terhadap Realisasi Pendapatan
Pengaruh Biaya / Tarif Pelayanan (X3) terhadap Realisasi Pendapatan (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,036, dimana $0,036 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis H3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Biaya/Tarif Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Realisasi Pendapatan.
4. Pengaruh Kompetensi Pelaksana terhadap Realisasi Pendapatan
Pengaruh Kompetensi Pelaksana (X4) terhadap Realisasi Pendapatan (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,020, dimana $0,020 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis H4 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Pelaksana berpengaruh signifikan terhadap Realisasi Pendapatan.
5. Pengaruh Perilaku Pelaksana terhadap Realisasi Pendapatan
Pengaruh Perilaku Pelaksana (X5) terhadap Realisasi Pendapatan (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,044, dimana $0,044 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis Ha5 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Perilaku Pelaksana berpengaruh signifikan terhadap Realisasi Pendapatan.
6. Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Realisasi Pendapatan
Pengaruh Sarana dan Prasarana (X6) terhadap Realisasi Pendapatan (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,029, dimana $0,029 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis Ha6 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana berpengaruh signifikan terhadap Realisasi Pendapatan.

2. Pembahasan Hasil Temuan Penelitian

Ditinjau dari rumusan masalah yang sebelumnya telah disajikan dan juga telah dilakukan berbagai macam uji statistik, maka hasil temuan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Pengaruh Persyaratan Pelayanan terhadap Realisasi Pendapatan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari survei yang telah dilakukan oleh pihak rumah sakit terlihat hasil bahwa Persyaratan pengobatan di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap serta IGD dikomunikasikan melalui baliho yang diletakkan di lobi lantai satu sehingga memudahkan pengunjung rumah sakit untuk melihat dan membaca. Sehingga pasien merasa puas dengan adanya persyaratan pelayanan dan merasa di mudahkan. Hasil uji menunjukkan angka yang tidak signifikan bisa jadi karena data sampel yang kurang. Sehingga data sampel tidak berhasil membuktikan hubungan keduanya.

b. Pengaruh Waktu Pelayanan terhadap Realisasi Pendapatan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. sejumlah pasien menilai cepat perihal kecepatan pelayan, tetapi masih ada beberapa yang merasa pelayanan kurang cepat dilakukan. Waktu pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, karena pasien yang datang ke rumah sakit pastilah memiliki keluhan terhadap kesehatannya, dan berlama – lama di dalam rumah sakit untuk menunggu giliran adalah suatu keadaan yang dapat menurunkan suasana hati. Oleh sebab itu waktu pelayanan dianggap berpengaruh dimana jika waktu pelayanan semakin lama maka pasien akan merasa kurang puas dan begitu sebaliknya. Hasil uji menunjukkan angka yang tidak signifikan bisa jadi karena data sampel yang kurang. Sehingga data sampel tidak berhasil membuktikan hubungan keduanya.

c. Pengaruh Biaya / Tarif Pelaksanaan terhadap Realisasi Pendapatan

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat sesuai Perda Provinsi Jawa Timur (BPJS, SKTM, Jamkesmas). Pasien menyatakan biaya / tarif yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Paru Surabaya masih dalam kategori harga wajar, sehingga pasien tidak merasa terlalu berat. Biaya / tarif yang masih wajar membuat pasien menjatuhkan pilihannya untuk setia menggunakan jasa pelayanan

Rumah Sakit Paru Surabaya, sehingga kunjungan pasien ini berpengaruh penting pada peningkatan realisasi pendapatan.

d. Pengaruh Kompetensi Pelaksana terhadap Realisasi Pendapatan

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Pasien menilai kompetensi petugas pelayanan Instalasi Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Penunjang Medik Rumah Sakit Paru Surabaya kompeten dalam memberikan pelayanan kesehatan. Walaupun demikian supaya tidak mengurangi kepuasan responden dalam penilaian kompetensi petugas pelayanan, secara manajemen perlu meningkatkan/mengevaluasi pengetahuan kompetensi petugas yang telah terbina.

e. Pengaruh Perilaku Pelaksana terhadap Realisasi Pendapatan

Perilaku Pelaksana merupakan salah satu unsur pendukung meningkatnya kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Perilaku Pelaksana yang dirasa sopan dan ramah menyebabkan pasien merasa nyaman dan mau menjatuhkan pilihannya untuk setia menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit Paru Surabaya, sehingga kunjungan pasien ini berpengaruh penting pada peningkatan realisasi pendapatan. Dengan demikian pihak manajemen Rumah Sakit akan berupaya terus untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan bimbingan perubahan perilaku/Trust Building kepada seluruh tenaga kesehatan, dengan memberi motto pelayanan 3S yaitu : Salam, Sapa dan Senyum).

f. Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Realisasi Pendapatan

Kualitas sarana dan prasarana Rumah Sakit Paru Surabaya dinilai baik, namun masih ada beberapa yang menyatakan buruk dan cukup, untuk itu masih perlu adanya peningkatan optimalisasi pemeliharaan baik kalibrasi maupun pengadaan sarana dan prasarana pelayanan secara rutin. Sarana dan Prasarana yang memadai serta terawat menyebabkan pasien merasa nyaman dan mau menjatuhkan pilihannya untuk tetap menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit Paru Surabaya.

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh indeks kepuasan masyarakat terhadap realisasi pendapatan. Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan menggunakan uji statistik, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi (R^2), disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 6 unsurnya dapat menerangkan realisasi pendapatan dengan baik sesuai hasil yang mendekati 100%.
- b. Berdasarkan Uji Regresi Simultan (Uji F), diperoleh nilai 0,048 yang artinya lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) indeks kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan.
- c. Persyaratan Pelayanan secara parsial menunjukkan angka tidak signifikan terhadap Realisasi Pendapatan. Hal ini menunjukkan bahwa data sampel tidak berhasil membuktikan hubungan persyaratan pelayanan terhadap realisasi pendapatan.
- d. Waktu Pelayanan secara parsial menunjukkan angka tidak signifikan terhadap Realisasi Pendapatan. Hal ini menunjukkan bahwa data sampel tidak berhasil membuktikan hubungan persyaratan pelayanan terhadap realisasi pendapatan.
- e. Biaya/Tarif Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan. Biaya/tarif yang dirasa wajar menyebabkan pasien menjustifikasi pilihannya untuk setia menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit Paru Surabaya, sehingga kepuasan pasien menimbulkan kepercayaan untuk menggunakan lagi serta menyebarkan informasi kepada pengguna jasa lain yang berakibat meningkatnya kunjungan pasien ini berpengaruh penting pada realisasi pendapatan.
- f. Kompetensi Pelaksana berpengaruh signifikan terhadap Realisasi Pendapatan. Pelaksana yang kompeten menjadikan pasien yakin dan optimis mendapat solusi dari yang dikeluhkan. Hal ini menjadikan pasien percaya dan yakin untuk menggunakan lagi serta menyebarkan informasi kepada pengguna jasa lain yang berakibat meningkatnya kunjungan pasien ini berpengaruh penting pada realisasi pendapatan.
- g. Perilaku Pelaksana berpengaruh signifikan terhadap Realisasi Pendapatan. Perlakuan sopan dan ramah petugas yang diterima oleh pasien selama pelayanan pengobatan menjadikan pasien merasa aman, nyaman dan dihargai serta puas dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Paru Surabaya. Sehingga dinilai berpengaruh terhadap realisasi pendapatan.
- h. Sarana dan Prasarana secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Realisasi Pendapatan. Sarana dan prasarana yang memadai menjadi poin plus penambah

rasa puas pasien mau menjatuhkan pilihannya untuk terus memilih jasa pelayanan Rumah Sakit Paru Surabaya, sehingga kunjungan pasien ini berpengaruh penting pada peningkatan realisasi pendapatan.

2. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan enam (6) unsur berpengaruh signifikan terhadap realisasi pendapatan, meskipun secara uji parsial ada beberapa unsur yang tidak dapat terbukti berdasarkan data sampelnya. Sehingga penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan baik bagi pelaksana pelayanan dan manajemen guna terus menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan dan penunjang pelayanan terutama pada unsur-unsur yang masih kurang baik.
- b. Survei indeks kepuasan masyarakat sebaiknya dilakukan secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
- c. Untuk peneliti selanjutnya, dapat memperluas penelitian ini dengan cara menguji seluruh unsur indeks kepuasan masyarakat, maupun memperpanjang periode penelitian, bisa dari tahun pengamatan, penambahan sampel, dan yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, Imam, 2011, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (Edisi Kelima), Semarang

Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) Nomor 690.900.327 Tahun 1996, tentang Pedoman Penilaian Kinerja Keuangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan

Misbahuddin, Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, Edisi Ke-2 (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), Hal. 17

Papundu Tika, Metodologi dan Riset Bisnis, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal. 33

Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah

Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN & RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan

Priyatno, Duwi, 2017, Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS : Yogyakarta : Penerbit ANDI (Anggota IKAPI)

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal 81 dan 85

Undang-undang Republik Indonesia (UU RI) Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-undang Republik Indonesia (UU RI) Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit