

“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RS Bina Sehat di Kabupaten Jember Pada Masa Pandemi Covid-19”.

Disusun Oleh :

FITRI NURBAYTI S.ikom, MAP, NIM 1161900010

**Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya, 2019**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan RS Bina Sehat Kabupaten Jember kepada publik / masyarakat pada saat masa pandemi Covid-19. Dengan Manfaat Penelitian (a) Diketuainya kinerja pelayanan publik, khususnya RS Bina Sehat Kabupaten Jember sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan kinerja pelayanan publik bidang kesehatan pada masa pandemi Covid-19, (b) Diketuainya faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik tersebut. Hal ini di harapkan bisa dijadikan masukan kedepan bagi pihak RS Bina Sehat Kabupaten Jember agar dapat lebih meningkatkan pelayanannya kepada publik/masyarakat. (c) Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi bagi kajian di bidang administrasi publik, khususnya pelayanan kepada publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan melibatkan sample sebanyak 50 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik Analisis Data menggunakan teknik analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) RS Bina Sehat Kabupaten Jember masih cukup andal dalam menangani pasien baik Dokter maupun tenaga medis, perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. (2) Respon/tanggapan dari pihak RS Bina Sehat Kabupaten Jember dalam menangani pasien cukup respon/tanggap terhadap apa yang dihadapi oleh pasien. (3) RS Bina Sehat di Kabupaten Jember cukup bagus dalam memberikan jaminan. Seperti jaminan Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman dan juga tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang memadai. (4) Kondisi nyata RS Bina Sehat di Kabupaten Jember seperti bangunan rumah sakit, lingkungan rumah sakit serta peralatan para medis dalam melayani pasien masih cukup bagus. (5) Secara keseluruhan pihak rumah sakit masih cukup bagus dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Dokter dan perawat benar-benar mendengarkan keluhan penyakit yang diderita pasien serta memberikan solusi dalam konsultasinya. (6) Kepuasan para pasien rumah sakit merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

Kata kunci : kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan.

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG.

Semakin ketatnya persaingan dan prosedur serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan RS Bina Sehat Kabupaten Jember selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya di masa pandemi Covid-19. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama pandemi ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga RS Bina Sehat Kabupaten Jember dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat dengan mematuhi segala protokol kesehatan yang telah ditetapkan agar pasien merasa nyaman dengan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 ini. Pihak RS Bina Sehat Kabupaten Jember perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien dan kenyamanan pasien, sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang di berikan. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian masyarakat. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Munculnya beragam prosedur baru layanan yang belum diatur dalam standar pelayanan publik di masa pandemi ini, jelas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti halnya, Penyelenggara layanan perlu menyediakan fasilitas pengamanan kesehatan sesuai dengan protokol pencegahan Covid-19, untuk petugas yang melayani publik secara langsung. Selain itu, harus ada pembatasan jumlah orang di ruang layanan. Sebagaimana, Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan dr. Bambang Wibowo mengimbau dokter dan tenaga Kesehatan tidak melakukan praktik rutin kecuali emergensi. Imbauan tersebut bertujuan untuk mencegah terjadinya penularan Covid-19. Imbauan itu disampaikan melalui surat nomor YR.03.03/III/III8/2020 yang ditujukan langsung kepada seluruh Kadinkes provinsi, kabupaten/kota, dan direktur utama/direktur/kepala rumah sakit seluruh Indonesia. Adanya Imbauan ini sehubungan dengan ditetapkannya penyakit Covid-19 sebagai pandemic global dan makin meluasnya wabah Covid-19 di Indonesia.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama pandemi ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga RS Bina Sehat Kabupaten Jember dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat dengan mematuhi segala protokol kesehatan yang telah ditetapkan agar pasien merasa nyaman dengan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 ini. Pihak RS Bina Sehat Kabupaten Jember perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien dan kenyamanan pasien, sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang di berikan. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian masyarakat. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Kualitas jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh masyarakat sehingga kepuasan masyarakat dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik.

B. RUMUSAN MASALAH.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik RS Bina Sehat di Kabupaten Jember di masa pandemi Covid-19 ?

METODE PENELITIAN.

A. DESAIN PENELITIAN.

Berdasarkan pada permasalahan yang diteliti, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Masyhuri (2008:34) menjelaskan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian yang memberi gambaran secermat mungkin mengenai suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu.

Metode penelitian kuantitatif yang dijelaskan oleh Sugiyono (2011:14) adalah : Metode penelitian sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme; metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu; teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan perhitungan teknik sampel tertentu yang sesuai; pengumpulan data kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. POPULASI DAN SAMPEL.

Dalam penelitian ini populasinya adalah pasien yang berobat di RS Bina Kabupaten Jember. sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah berdasarkan metode *Slovin* sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel karena jumlah populasi yang diketahui bisa mencapai 100 responden.

Penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah berdasarkan metode *Slovin* sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel karena jumlah populasi yang diketahui :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dengan menggunakan rumus *Slovin*, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{100}{(100)(0,10)^2 + 1} = 50$$

Sehingga berdasar hasil tersebut sampel dalam penelitian ini melibatkan 50 orang responden. Dengan karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Pria	14 Orang Responden
Wanita	36 Orang Responden

Sumber Data: Data primer

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah
17-24 tahun	4 Orang
25-34 tahun	3 Orang
35-49 tahun	15 Orang
50-64 tahun	16 Orang
65 tahun keatas	12 Orang

Sumber Data: Data primer

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Berobat

Lama Berobat Selama di Rumah Sakit	Jumlah
Kurang dari 3 bulan	18 Orang
4-6 bulan	19 Orang
6-12 bulan	7 Orang
Lebih dari 1 tahun	6 Orang

Sumber Data: Data Primer

Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Jumlah
Pelajar/Mahasiswa	2 Orang
Pegawai Negeri	9 Orang
Pegawai Swasta	21 Orang
Pedagang	13 Orang
Buruh	5 Orang

HASIL DAN PEMBAHASAN.

A. HASIL UJI VALIDITAS

Uji validitas dilakukan untuk mengukur keabsahan suatu kuisioner. Berikut hasil pengujian validitas dengan perhitungan koefisien korelasi Pearson

Kualitas pelayanan Moment :

Tabel 4.7 Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig	Kesimpulan
Reliability atau Keandalan (X1)	1	0.291	0.003	Valid
	2	0.343	0.000	Valid
	3	0.517	0.000	Valid
	4	0.372	0.000	Valid
	5	0.500	0.000	Valid
Responsive atau Ketanggapan (X2)	6	0.473	0.000	Valid
	7	0.512	0.000	Valid
	8	0.556	0.000	Valid
	9	0.572	0.000	Valid
	10	0.718	0.000	Valid
Assurance atau Jaminan (X3)	11	0.500	0.000	Valid
	12	0.657	0.000	Valid
	13	0.596	0.000	Valid
	14	0.694	0.000	Valid
Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig	Kesimpulan
Tangibles atau nyata (X4)	15	0.435	0.000	Valid
	16	0.555	0.000	Valid
	17	0.666	0.000	Valid
	18	0.663	0.000	Valid
Empaty (X5)	19	0.596	0.000	Valid
	20	0.475	0.000	Valid
	21	0.515	0.000	Valid

	22	0.458	0.000	Valid
	23	0.407	0.000	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	24	0.658	0.000	Valid
	25	0.564	0.000	Valid
	26	0.700	0.000	Valid
	27	0.579	0.000	Valid
	28	0.683	0.000	Valid

Sumber Data: Data primer di olah

Berdasarkan Tabel 4.7, diketahui bahwa indikator dari variabel bebas maupun variabel terikat menunjukkan hasil yang valid, karena nilai Sig. korelasi lebih kecil dari 0.05 sehingga dinyatakan bahwa semua variabel penelitian telah valid.

B. HASIL UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan instrumen dari kuesioner yang digunakan. Berikut hasil pengujian Reliabilitas :

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Kesimpulan
Reliability atau Keandalan (X1)	0.812	Reliabel
Responsive atau Ketanggapan (X2)	0.808	Reliabel
Assurance atau Jaminan (X3)	0.681	Reliabel
Tangibles atau nyata (X4)	0.693	Reliabel
Empaty (X5)	0.691	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.793	Reliabel

Sumber Data: Data primer di olah

Berdasarkan Tabel 4.8, dapat diketahui bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel, karena semua nilai alpha lebih besar dari 0.6, dalam hal ini peneliti menggunakan bantuan SPSS *for windows* versi 16.

C. HASIL VARIABEL PENELITIAN

RS Bina Sehat Kabupaten Jember dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat mencoba memberi pelayanan yang sebaik mungkin agar masyarakat mempunyai kesan yang baik terhadap rumah sakit tersebut. Berdasarkan hasil survey kami sebanyak 50 responden yang kami temui di RS Bina Sehat

Kabupaten Jember di dapat data sebagai berikut :

1. Variabel Reliability atau Keandalan

Keandalan (reliability), adalah kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat/pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Artinya sejauh mana pihak RS Bina Sehat Kabupaten Jember sebagai pegawainya dalam menangani pasien cepat atau tidak. Variabel Reliability atau Keandalan (X1) yang merupakan salah satu yang menggambarkan kondisi keandalan rumah sakit dalam menangani pasien, variabel ini menggunakan 5 pernyataan yang ditunjukkan kepada pasien pada

Tabel 4.9 yang menggambarkan hasil nilai rata-rata per item dan nilai rata-rata seluruh item variable. Berdasarkan Tabel 4.9 dan nilai rata-rata seluruh item variable Keandalan RS Bina Sehat Kabupaten Jember ini masih terbilang cukup baik walaupun tidak sangat baik dengan skor rata-rata 4,076. Artinya rumah sakit masih cukup andal dalam menanganai pasien baik Dokter maupun tenaga medis perawat dalam mengatasi permasalahan pasien.

Adapun nilai rata-rata per item pernyataan dan nilai rata-rata seluruh item seperti Tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9 Skor Rata-Rata Reliability atau Keandalan

Reliability atau Keandalan (X1)	Pernyataan	Nilai RataRata
1	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	4.02
2	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien	3.86
3	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat	4.12
4	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4.28
5	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	4.1
	Nilai Rata –Rata variabel X1 Reliability atau Keandalan	4.076

Sumber Data: Data primer di olah

2. Variabel Responsive atau Ketanggapan

Daya Tanggap (responsiveness), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat/pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Variabel responsive merupakan gambaran bagaimana pihak rumah sakit akan tangggap atau respon terhadap pasien yang sedang membutuhkan pelayanan oleh pihak rumah sakit misalnya apakah para medis rumah sakit sangat tangggap akan kondisi pasien.

Hasil data lapangan dari 50 responden di dapat skor/nilai rata-rata respon/ketanggapan sebesar 4,18, ini artinya bahwa respon/tanggapan dari pihak RS Bina Sehat Kabupaten Jember dalam menangani pasien cukup respon/tanggap terhadap apa yang dihadapi oleh pasien. Adapun data selengkapnya seperti tabel

4.10 berikut ini :

Tabel 4.10 Skor Rata-Rata Responsive atau Ketanggapan

Responsive atau Ketanggapan (X₂)	Pernyataan	Nilai Rata-Rata
1	Perawat tangggap melayani pasien	4.2
2	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	4.16
3	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	3.92
4	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	4.44
	Nilai Rata–Rata variabel X ₂ (Responsive atau Ketanggapan)	4.18

Sumber Data: Data primer diolah

3. Variabel Assurance atau Jaminan

Variabel Assurance atau Jaminan ini merupakan kondisi RS Bina Sehat di Kabupaten Jember yang betul-betul memberikan jaminan yang mumpuni terhadap para pasien. Hasil survey menunjukkan skor rata-rata Assurance sebesar 4.104 ini artinya menggambarkan RS Bina Sehat di Kabupaten Jember cukup bagus dalam memberikan jaminan. Seperti jaminan Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman dan juga tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang memadai. Adapun data selengkapnya seperti pada tabel 4.11 berikut ini :

Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Assurance atau Jaminan

Assurance atau Jaminan (X3)	Pernyataan	Nilai Rata-Rata
1	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan	4.18
2	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	4.1
3	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	3.98
4	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	4.04
5	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	4.22
	Nilai Rata-Rata variabel X3 (Assurance atau Jaminan)	4.104

Sumber Data: Data primer diolah

4. Variabel Tangibles atau Nyata

Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit rumah sakit RS Bina Sehat yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik Contoh gedung, gudang, perlengkapan dan tehnologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya.

Variabel Tangibles atau Nyata menggambarkan kondisi kenyataan RS Bina Sehat di Kabupaten Jember seperti bangunan rumah sakit, lingkungan rumah sakit serta peralatan para medis dalam melayani pasien. Kondisi ini semata-mata agar para pasien merasa nyaman dan mempunyai kepuasan tersendiri dalam berobat di RS Bina Sehat Kabupaten Jember.

Hasil data responden menyatakan skor rata-rata 4.16 ini menggambarkan bahwa kenyataan kondisi nyata RS Bina Sehat di Kabupaten Jember seperti bangunan rumah sakit, lingkungan rumah sakit serta peralatan para medis dalam melayani pasien masih cukup bagus. Adapun data selengkapnya seperti pada table

4.12 berikut ini :

Tabel 4.12 Skor Rata-Rata Tangibles atau Nyata

Tangibles atau Nyata (X4)	Pernyataan	Nilai RataRata
1	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	4.08
2	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air	4.02
3	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	4.3
4	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih	4.24
	Nilai Rata-Rata variabel X4 (Tangibles atau Nyata)	4.16

Sumber Data: Data primer diolah

5. Variabel Empati

Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat/pasien di RS Bina Sehat Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil survey lapangan, terdapat perhatian rumah sakit terhadap pasien secara tulus rata-rata nya adalah sebesar 4,112 ini artinya secara keseluruhan pihak rumah sakit masih cukup bagus dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Dokter dan perawat benar-benar mendengarkan keluhan penyakit yang diderita pasien serta memberikan solusi dalam konsultasinya. Adapun data selengkapnya seperti tabel 4.13 berikut ini :

Tabel 4.13 Skor Rata-Rata Empati

EMPATI (X5)	Pernyataan	Nilai RataRata
1	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	4.2
2	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	4.3
3	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	3.96
4	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi	4.0
5	Perawat bersikap sopan dan ramah	4.1
	Nilai Rata-Rata variabel X5 (EMPATI)	4.112

Sumber Data: Data primer diolah

6. Variabel Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan Pasien RS Bina Sehat Kabupaten Jember ini merupakan factor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik oleh rumah sakit, karena kepuasan Pasien/masyarakat akan menentukan keberhasilan lembaga dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil survey lapangan terdapat skor rata-rata Kepuasan Masyarakat yaitu sebesar 4.092, artinya ini menggambarkan bahwa para pasien rumah sakit merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Dengan demikian pasien bisa memberikan info pada masyarakat jember yang akan berobat atau memeriksakan dirinya ke rumah sakit ini.

Adapun data selengkapnya seperti tabel 4.14 berikut ini :

Tabel 4.14 Skor Rata-Rata Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat (Y)	Pernyataan	Nilai Rata-Rata
1	Pelayanan rumah sakit sesuai dengan harapan	4.18
2	Informasi rumah sakit sesuai dengan harapan	3.96
3	Kinerja Para Dokter, Perawat, dan semua pegawai rumah sakit sudah bekerja sesuai dengan ketentuan dan aturan rumah sakit	4.02
4	Fasilitas rumah sakit sesuai dengan harapan	4.1
5	Kesopanan Para Dokter, Perawat, dan semua pegawai rumah sakit sudah bekerja sesuai harapan	4.2
	Nilai Rata-Rata variabel Y Kepuasan Masyarakat	4.092

Sumber Data: Data primer diolah

D. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model analisis merupakan alat untuk membuktikan kebenaran faktual terhadap hipotesis melalui pengujian secara statistika. Sehingga model analisis yang akan digunakan adalah model fungsional yang dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi linear berganda (*Multiple Regression Method*). Secara umum formulasi dari model analisis dalam penelitian ini, dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + \alpha_4 X_4 + \alpha_5 X_5 \text{ Dimana:}$$

α_0 = Konstanta

$\alpha_1, \alpha_2, \alpha_3, \alpha_4, \alpha_5$ = koefisien regresi

Y = Kepuasan Pasien

X1 = Reliability

X2 = Responsive

X3 = Assurance

X4 = Tangibles

X5 = EMPATY

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, hasil perhitungan dengan bantuan program komputer SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.15 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)		4.071		2.323	.025
Reliable		.115	.068	.638	.027
Responsive	3.458	.228	.431	3.977	.044
Assuance	.074	.122	.524	5.059	.000
Tangible	.450	.084	.190	2.183	.034
Empati	.616	.183	.926	4.161	.000
	.930	.224			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sehingga Persamaan Regresinya sbb:

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + \alpha_4 X_4 + \alpha_5 X_5$$

$$Y = 3.458 + 0.074 X_1 + 0.450 X_2 + 0.616 X_3 + 0.183 X_4 + 0.930 X_5$$

Dimana:

Y= Kepuasan Pasien

X1= Reliability

X2 = Responsive

X3= Assurance

X4= Tangibles

X5= EMPATY

Dari persamaan tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan nilai α_0 (konstanta) sebesar 3.458 dan mempunyai nilai positif. Nilai tersebut berarti bahwa jika variabel bebas Reliability, Responsive, Assurance, Tangibles dan EMPATY sama dengan 0 (nol), maka = Kepuasan Pasien sebesar 3.458.
- b. Koefisien regresi Reliability (X_1) = 0.074. Nilai koefisien regresi Reliability yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah terhadap Kepuasan Pasien artinya jika Reliability terjadi penambahan satu satuan maka Kepuasan Pasien akan naik sebesar 0.074 apabila faktor yang lain tetap.
- c. Koefisien regresi Responsive (X_2) = 0.450. Nilai koefisien regresi Responsive yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah terhadap Kepuasan Pasien artinya jika Responsive terjadi penambahan satu satuan maka Kepuasan Pasien akan naik sebesar 0.450 apabila faktor yang lain tetap.
- d. Koefisien regresi Assurance (X_3) = 0.616 Nilai koefisien regresi Responsive yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah terhadap Kepuasan

- Pasien artinya jika Responsive terjadi penambahan satu satuan maka Kepuasan Pasien akan naik sebesar 0.616 apabila faktor yang lain tetap.
- e. Koefisien regresi Tangibles (X4) = 0.183 Nilai koefisien regresi Responsive yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah terhadap Kepuasan Pasien artinya jika Responsive terjadi penambahan satu satuan maka Kepuasan Pasien akan naik sebesar 0.183 apabila faktor yang lain tetap.
 - f. Koefisien regresi EMPATY (X5) = 0.930 Nilai koefisien regresi Responsive yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah terhadap Kepuasan Pasien artinya jika Responsive terjadi penambahan satu satuan maka Kepuasan Pasien akan naik sebesar 0.930 apabila faktor yang lain tetap.

E. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya adanya pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent*, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Formulasi Hipotesis:

Ho: $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$, (tidak berpengaruh secara parsial Variabel X terhadap Y)

Hi: $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$, (berpengaruh secara parsial Variabel X terhadap Y)

Keputusan Penerimaan/Penolakan Ho:

Jika Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat).

Jika Sig. > 0,05, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima (tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat).

Hasil print out dengan program SPSS dengan **Tabel 4.15 Coefficients^a** regresi dan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau individu terhadap variabel terikat (**Tabel 4.15 Coefficients^a**) digunakan analisis uji t dapat di jabarkan sebagai berikut :

a. Pengaruh secara parsial Reliability (X₁) terhadap Kepuasan Pasien - $H_0 : \beta_1 = 0$

(Artinya, variabel Reliability (X₁) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (Artinya, variabel Reliability (X₁) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien)

- Dengan nilai α sebesar 0,05

- Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:

Jika Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

Jika Sig. > 0,05, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima (tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

- Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar .027, dimana tingkat signifikan lebih kecil dari level alpha sebesar 0,05, sehingga didapatkan kesimpulan bahwa variabel Reliability (X₁) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sehingga hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya.

b. Pengaruh secara parsial Responsive (X₂) terhadap Kepuasan Pasien - $H_0 : \beta_1 = 0$

(Artinya, variabel Responsive (X₂) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (Artinya, variabel Responsive (X₂) memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap Kepuasan Pasien)

- Dengan nilai α sebesar 0,05

- Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:

Jika Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

Jika Sig. > 0,05, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima (tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

- Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar .044, dimana tingkat signifikan lebih kecil dari level alpha sebesar 0,05, sehingga didapatkan kesimpulan bahwa variabel Responsive (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sehingga hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya.

c. Pengaruh secara parsial Assurance (X3) terhadap Kepuasan Pasien - $H_0 : \beta_1 = 0$

(Artinya, variabel Assurance (X3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (Artinya, variabel Assurance (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien)

- Dengan nilai α sebesar 0,05

- Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:

Jika Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

Jika Sig. > 0,05, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima (tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

- Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar .000, dimana tingkat signifikan lebih kecil dari level alpha sebesar 0,05, sehingga didapatkan kesimpulan bahwa variabel Assurance (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sehingga hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya.

d. Pengaruh secara parsial Tangibles (X4) terhadap Kepuasan Pasien - $H_0 : \beta_1 = 0$

(Artinya, variabel Tangibles (X4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (Artinya, variabel Tangibles (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien)

- Dengan nilai α sebesar 0,05

- Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:

Jika Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

Jika Sig. > 0,05, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima (tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

- Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar .034, dimana tingkat signifikan lebih kecil dari level alpha sebesar 0,05, sehingga didapatkan kesimpulan bahwa variabel Tangibles (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sehingga hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya.

e. Pengaruh secara parsial Empaty (X5) terhadap Kepuasan Pasien - $H_0 : \beta_1 = 0$ (Artinya, variabel Empaty (X5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (Artinya, variabel Empaty (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien)

- Dengan nilai α sebesar 0,05
- Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:

Jika Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

Jika Sig. > 0,05, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima (tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

- Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar .000, dimana tingkat signifikan lebih kecil dari level alpha sebesar 0,05, sehingga didapatkan kesimpulan bahwa variabel Empaty (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sehingga hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya.

• Hasil Analisis Pengaruh secara Simultan (Uji f)

Untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas secara simultan/bersamasama atau keseluruhan terhadap variabel terikat digunakan uji F. Dalam hal ini apakah variabel Reliable, Responsive, Assuance, Tangible dan Empati, secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien dalam menggunakan Uji F.

Dalam Tabel 4.16 ANOVA^a berikut disajikan analisis variabel hubungan secara simultan atau keseluruhan :

Tabel 4.16 ANOVA^a

Model	Sum Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	42.040	5	8.408	18.082	.000 ^b
Regression	20.460	44	.465		
Residual					
Total	62.500	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Empati, Assuance, Tangible, Reliable, Responsive

Langkah-langkah pengujian :

A. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$

Artinya, variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Y.

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$

Artinya, variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Y. B. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:

Jika Sig. > 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (tidak ada pengaruh secara bersama variabel bebas terhadap variabel terikat)

Jika Sig. > 0,05, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima (tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

C. Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar 0.000, dimana tingkat signifikan kurang dari level alpha sebesar 0,05, sehingga variabel Reliable, Responsive, Assurance, Tangible dan Empati, secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

- **Koefisien Determinasi (R square/ R²)**

Nilai koefisien determinasi berganda atau R² digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat atau berapa besar kontribusi variabel Reliable, Responsive, Assurance, Tangible dan Empati bisa menjelaskan terhadap kepuasan Pasien.

Berikut sajian tabel 4.17 :

Tabel 4.17 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.673	.635	.68190

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Empati, Assurance, Tangible, Reliable, Responsive

Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai R² = 0.673 yang berarti 67,3% Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Reliable, Responsive, Assurance, Tangible dan Empati, Sedangkan sisanya 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti. Dengan demikian seperti yang sudah di jelaskan bahwa kualitas pelayanan melalui variabel Reliable, Responsive, Assurance, Tangible dan Empati paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat/pasien RS Bina Sehat Kabupaten Jember.

PENUTUP.

A, KESIMPULAN.

1. RS Bina Sehat Kabupaten Jember masih cukup andal dalam menanganai pasien baik Dokter maupun tenaga medis perawat dalam mengatasi permasalahan pasien.
2. Respon/tanggapan dari pihak RS Bina Sehat Kabupaten Jember dalam menangani pasien cukup respon/tanggap terhadap apa yang dihadapi oleh pasien.
3. RS Bina Sehat di Kabupaten Jember cukup bagus dalam memberikan jaminan. Seperti jaminan Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman dan juga tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang memadai.
4. Kenyataan kondisi nyata RS Bina Sehat di Kabupaten Jember seperti bangunan rumah sakit, lingkungan rumah sakit serta peralatan para medis dalam melayani pasien masih cukup bagus.
5. Secara keseluruhan pihak rumah sakit masih cukup bagus dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Dokter dan perawat benarbenar mendengarkan keluhan penyakit yang diderita pasien serta memberikan solusi dalam konsultasinya.

6. Kepuasan para pasien rumah sakit merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Dengan demikian pasien bisa memberikan info pada masyarakat jember yang akan berobat atau memeriksakan dirinya ke RS Bina Sehat Kabupaten Jember.
7. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar 0.000, dimana tingkat signifikan kurang dari level alpha sebesar 0,05, sehingga variabel Reliable, Responsive, Assurance, Tangible dan Empati, secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
8. Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai $R^2 = 0.673$ yang berarti 67,3% Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Reliable, Responsive, Assurance, Tangible dan Empati, Sedangkan sisanya 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti. Dengan demikian seperti yang sudah di jelaskan bahwa kualitas pelayanan melalui variabel Reliable, Responsive, Assurance, Tangible dan Empati paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat/pasien RS Bina Sehat Kabupaten Jember. Dalam hasil penelitian untuk Kepuasan para pasien rumah sakit, mereka merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

B. SARAN.

1. Seluruh karyawan RS Bina Sehat Kabupaten Jember sudah cukup ramah dan cukup adil terhadap pasien yang dilayani, tetapi ada baiknya lebih di tingkatkan lagi atau bisa di pertahan kan dalam hal pelayanan kepada masyarakat/pasien agar kepuasan masyarakat dapat terpuaskan dengan apa yang di berikan oleh rumah sakit apalagi pada saat masa pandemi Covid19 ini para masyarakat/pasien butuh pelayanan yang sangat ekstra.
2. Untuk dalam jenis pelayanan medik yang ada di RS Bina Kabupaten Jember sudah cukup memadai, tetapi ada baiknya jikalau jenis pelayanan mediknya di lengkapi dengan fasilitas yang sangat lengkap akan jauh lebih meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit ini.
3. Ada beberapa fasilitas gedung RS Bina Sehat Kabupaten Jember seperti halnya dengan kebersihan toilet lebih di tingkatkan lagi tingkat kebersihannya, karena masih ada beberapa pasien yang kurang nyaman akan hal itu. Untuk semua fasilitas yang ada di gedung RS Bina Sehat Kabupaten Jember sudah cukup bagus bagi para pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. (1992). **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budiastuti. (2002). **Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit**, [http// www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan](http://www//klinis.wordpress//kepuasan_pasien_terhadap_pelayanan_keperawatan) diunduh pada tanggal 2 januari 2015.
- Dwiyanto, Agus. (2015). **Administrasi Publik Desentralisasi Kelembagaan & Aparatur Sipil Negara**. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fandy, Tjiptono. (2004). **Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.**

Gaspersz, Vincent. (2004). **Perencanaan strategik untuk peningkatan kinerja sektor publik: suatu petunjuk praktek / Vincent Gaspersz. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.**

Harbani Pasolong, 2007. **Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.**

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Pemerintah No 25 tahun 2009.

Keputusan MENPAN No. 25 Tahun 2004.

Pasolong, Harbani. (2008). **Penerapan The New Public Service (NPS) dan New Public Management (NPM), Makassar.**

Sugiyono. (2012). **Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan &D. Bandung: CV. Alfabeta.**

Supranto, J. (2011). **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa , Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.**

Sutopo dan Suryanto Adi. (2006). **Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara.**

Tjiptono. (2001). **Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE**

https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19

<https://jambi-independent.co.id/read/2020/05/30/51290/pelayanan-publik-dimasa-pandemi-menjawab-tantangan-dan-peneguhan-paradigma-baru->

<http://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20200416/0033691/pelayanan-rutin-rumah-sakit-selama-masa-pandemi-covid-19/>

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--saran-terhadap-pelayanan-publikdi-masa-pandemi-covid-19>

<https://jemberkab.bps.go.id/statictable/2015/03/12/47/indikator-pembangunan-manusia-kabupaten-jember-tahun-1999-2012.html>

