

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KINERJA MEDIS & NON MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM ISLAM BANYU BENING BOYOLALI

Suraningtyas Widyastuti¹, Anggit Dyah Kusumastuti², Annisa Indah Mutiasari³

1. Fakultas Sosial, Humaniora, dan Seni, Universitas Sahid Surakarta
suraningtyaswidyastuti0304@gmail.com
2. Fakultas, Sosial, Humaniora, dan Seni, Universitas Sahid Surakarta
Dyahanggit15@gmail.com
3. Fakultas, Sosial, Humaniora, dan Seni, Universitas Sahid Surakarta
antingsa33@gmail.com

Abstract

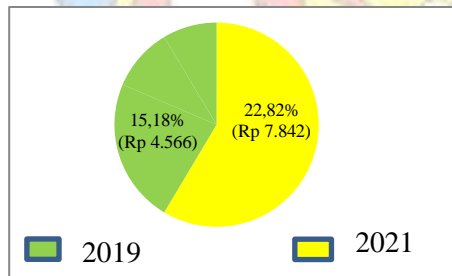
The study aims to determine the effect of service quality, facilities, and medical & non-medical performance on patient satisfaction at Banyu Bening Boyolali Islamic General Hospital. The research method used a quantitative descriptive. The population was all third class inpatients from January to March 2023. The sampling technique used the Slovin formula so that a total sample of 336 respondents was obtained. The results show that the variables of service quality and medical & non-medical performance affected patient satisfaction. Meanwhile the facility variable does not affect patient satisfaction. The most dominant variable in this study is medical & non-medical performance rather than the quality of services and facilities. The Adjusted R square value is 46.7%. The patient satisfaction variable can be explained by the variables of service quality, facilities, and medical & non-medical performance. Meanwhile, the remaining 53.3% is explained by other variables not discussed in this study.

Keywords: *service quality, facilities, medical & non-medical performance, patient satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia merupakan suatu hal yang penting dan harus diupayakan secara maksimal oleh semua lapisan masyarakat sehingga dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih baik. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kesehatan masyarakat di Indonesia salah satunya adalah terdapatnya sarana dan prasarana pendukung seperti tersedianya Rumah Sakit, Puskesmas, atau Klinik-Klinik kesehatan. Pandemi Covid-19 mulai melanda Indonesia pada tahun 2020, hal ini membuat masyarakat Indonesia semakin sadar akan pentingnya kesehatan sehingga permintaan jasa pelayanan kesehatan semakin meningkat baik untuk pencegahan penyakit(preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) maupun pemulihan kesehatan (rehabilitatif).

Gambar 1 Proporsi Pengeluaran Per Kapita Untuk Biaya Preventif



Sumber : Diolah dari www.kompas.id diakses pada 7 November 2022

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa proporsi pengeluaran per kapita selama 1 (satu) bulan untuk biaya pencegahan atau preventif meningkat selama 2019 dan 2021. Bahkan terjadi peningkatan yang signifikan sebesar 7,64 % dari 15,18 % tahun 2019 menjadi 22,82 % di tahun 2021 secara rill terjadi peningkatan dari Rp.4.566 pada tahun 2019 menjadi Rp.7.842 pada tahun 2021.

Melihat peluang tersebut pemberi layanan kesehatan harus memberikan

kualitas pelayanan yang terbaik, fasilitas yang memadai serta meningkatkan kinerja medis dan non medis sehingga pasien merasa puas dan menjadi pasien yang loyal. Saat ini terdapat banyak penyedia jasa kesehatan khususnya di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Terdapat banyak fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, atau Klinik-Klinik Kesehatan yang tersebar di seluruh Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Dengan adanya persaingan yang sangat ketat tersebut, maka mendorong rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan berbagai strategi guna mempertahankan konsumen yang sudah ada dan dapat menarik konsumen yang baru. Sebagai penyedia layanan kesehatan untuk masyarakat, rumah sakit memiliki fokus utama pada pelayanan. Pihak rumah sakit dituntut untuk menjaga kepercayaan pasien dengan memperbaiki tingkat pelayanannya.

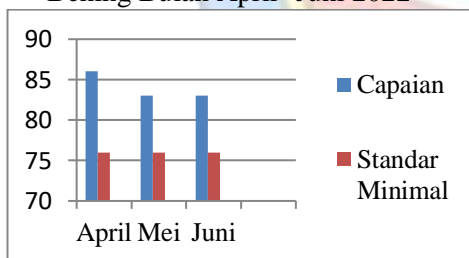
Selain kualitas pelayanan, yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah menyediakan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang memadai dan layak karena fasilitas berpengaruh terhadap keberhasilan selama proses pelayanan kesehatan kepada pasien. Fasilitas yang memadai dan layak dapat dilihat dari akreditasi yang diperoleh melalui Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Selain itu kinerja medis dan non medis juga menjadi perhatian penting terkait dengan etika profesi. Apabila kualitas pelayanan dan fasilitas sudah baik tetapi untuk kinerjanya masih kurang baik maka akan mendapatkan penilaian yang buruk dari pasien. Kinerja tenaga medis atau non medis yang kompeten selama memberikan perawatan akan mendapatkan kepercayaan dari pasien atau keluarga pasien karena kinerja yang diberikan selama pasien rawat inap dinilai baik dan profesional.

Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali adalah salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Boyolali, Jawa

tengah yang menyediakan layanan kesehatan rawat jalan (Instalasi gawat darurat dan poliklinik) dan rawat inap yang mengutamakan kepuasan pasien. Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali memiliki peran yaitu membantu pemerintah Kabupaten Boyolali dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan mengurangi angka kematian serta meningkatkan angka kesehatan pada masyarakat Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah dan memiliki andil bersama Rumah Sakit Pemerintah Daerah.

Fasilitas yang disediakan sudah layak, dibuktikan dengan nilai akreditasi dengan predikat Paripurna Nomor: KARS-SERT/ 126/ IX/ 2022. Selain itu, dengan didukung tenaga medis dan tenaga penunjang medis yang profesional sesuai Undang – Undang No 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan ditunjukkan dengan kepemilikan Surat Tanda Registrasi (STR). Sedangkan tenaga non medis dapat dilihat dari kinerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kinerja yang dihasilkan dapat dinilai baik. Data kualitas pelayanan dinilai baik apabila mampu memenuhi keinginan pasien.

Grafik 1. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Bulan April- Juni 2022



Sumber : Data internal RSUI Banyu Bening

Berdasarkan Grafik 1 dapat dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tribulan tahun 2022 bulan April sebesar 86%, sedangkan bulan Mei dan Juni sebesar 83% dengan nilai minimal 76%.

Fokus penelitian ini pada pasien rawat inap kelas 3 dengan jaminan kesehatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pengguna BPJS kesehatan harus membayarkan iuran setiap bulannya baik untuk kelas 1, 2, atau 3 dengan adanya sejumlah dana yang dibayarkan tentu pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik, namun untuk pasien kelas 3 terdapat Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI), Dengan adanya upaya tersebut pemerintah mengupayakan derajat kesehatan masyarakat Indonesia khususnya di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah dapat meningkat karena mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik dan sesuai harapan pasien.

Tabel 1 Data Pasien Rawat Inap Kelas 3 dengan BPJS Kesehatan RSUI Banyu Bening (Januari-Maret 2023)

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	730
2.	Februari	663
3.	Maret	722
	Jumlah	2.115

Sumber: Data internal RSUI Banyu Bening

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, pernyataan tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh (Siswanto, Dimas & Khasanah, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap PKU Muhammadiyah Gombong, sedangkan variabel fasilitas dalam penelitian (Fadhillah & Haryanti, 2021) i fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. Serta variabel kinerja berpengaruh signifikan didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Nuresah, 2016) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar, Makassar

1. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan signifikan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening, serta untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan signifikan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening.

Kualitas pelayanan

Sesuai (Pariwisata et al., 2020) kualitas pelayanan adalah tolak ukur berhasil atau tidaknya pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien. Sedangkan tingkat kepuasan pasien ini dapat dicapai jika pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Fasilitas

Pengertian dari fasilitas menurut (Tjiptono, 2012) adalah sesuatu yang dapat memudahkan dan dapat membantu pasien saat berada dalam suatu jasa atau gedung. Sedangkan menurut (Darajat, 2010) fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah usaha dan memperlancar pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan.

Kinerja Medis & Non Medis

Pengertian dari kinerja menurut (Mangkunegara, 2013) adalah hasil kerja secara kualitas atau kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kepuasan Pasien

Pengertiannya adalah suatu tanggapan atau respon yang diberikan

oleh pasien dengan membandingkan antara keinginan pasien dengan apa yang diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Apabila hasil yang diterima oleh pasien sesuai dengan keinginannya maka pasien akan merasa puas, begitu juga sebaliknya jika hasil yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan keinginannya maka pasien akan kecewa atau tidak puas serta pasien tidak akan kembali lagi untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit yang sama saat pasien tersebut diharuskan menjalani perawatan medis (Irmawati dalam Ngula, 2019)

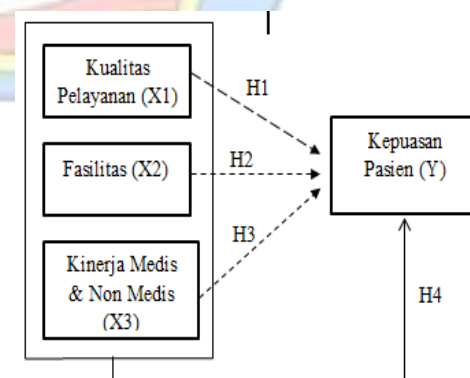
Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Kualitas pelayanan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

H2 : Fasilitas berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien

H3 : Kinerja medis & non medis secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

H4 : Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja medis & non medis secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berikut ini kerangka pikir dalam penelitian ini



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali, variabel independennya adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis sedangkan variabel dependen kepuasan pasien. Pengambilan data dengan kuesioner. Jumlah populasi yaitu 2.115 pasien rawat inap di RSUI Banyu Bening Boyolali, Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non random sampling dan dengan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2.115}{1 + 2.115(0,05)^2}$$

$$= 336 \text{ sampel}$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN Karakteristik Responden

Sebagian besar pasien Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali berjenis kelamin perempuan yaitu 59% atau 198 orang dan sisanya merupakan pasien laki-laki yaitu 41% atau 138 orang.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1.	17-25 tahun	54	16%
2.	26-35 tahun	71	21%
3.	36-45 tahun	54	16%
4.	> 45 tahun	157	47%
Jumlah		336	100%

Sumber : olah data, 2023
Tabel 3. Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1.	17-25 tahun	54	16%
2.	26-35 tahun	71	21%
3.	36-45 tahun	54	16%
4.	> 45 tahun	157	47%
Jumlah		336	100%

Sumber: data diolah, 2023

Dari tabel 3 dapat disimpulkan bahwa usia responden didominasi oleh usia > 45 tahun diatas dapat dilihat bahwa responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 16% atau 54 orang, responden yang berusia 26-35 tahun yaitu sebanyak 21% atau 71 orang dan responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 16% atau 54 orang sedangkan responden yang berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 157 orang atau 47%

Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Var	Item	Signifikansi	Pearson Correlation	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,000	0,649	Valid
	X1.2	0,000	0,712	Valid
	X1.3	0,000	0,707	Valid
	X1.4	0,000	0,775	Valid
	X1.5	0,000	0,764	Valid
	X1.6	0,000	0,748	Valid
	X1.7	0,000	0,721	Valid
	X1.8	0,000	0,734	Valid
	X1.9	0,000	0,634	Valid
	X1.10	0,000	0,677	Valid
	X1.11	0,000	0,661	Valid
	X1.12	0,000	0,416	Valid
	X1.13	0,000	0,563	Valid
Fasilitas	X2.1	0,000	0,754	Valid
	X2.2	0,000	0,725	Valid
	X2.3	0,000	0,664	Valid
	X2.4	0,000	0,603	Valid
	X2.5	0,000	0,726	Valid
	X2.6	0,000	0,726	Valid
	X2.7	0,000	0,777	Valid
	X2.8	0,000	0,753	Valid
	X2.9	0,000	0,670	Valid
	X2.10	0,000	0,574	Valid
Kinerja Medis & Non Medis	X3.1	0,000	0,809	Valid
	X3.2	0,000	0,789	Valid
	X3.3	0,000	0,750	Valid
	X3.4	0,000	0,749	Valid
	X3.5	0,000	0,617	Valid
	X3.6	0,000	0,836	Valid
	X3.7	0,000	0,857	Valid
	X3.8	0,000	0,845	Valid
	X3.9	0,000	0,782	Valid
	X3.10	0,000	0,724	Valid
Kepuasan Pasien	Y1	0,000	0,844	Valid
	Y2	0,000	0,857	Valid
	Y3	0,000	0,690	Valid
	Y4	0,000	0,837	Valid
	Y5	0,000	0,751	Valid
	Y6	0,000	0,869	Valid
	Y7	0,000	0,889	Valid

Sumber: Data diolah berdasarkan SPSS 25

Berdasarkan tabel 4. Diketahui bahwa data penelitian ini valid karena signifikansi < 0,05 dan *pearson correlation* bernilai positif.

Uji Reliabilitas

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

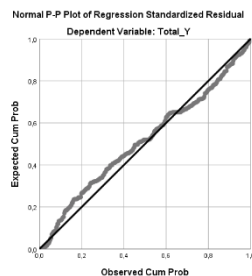
No	Variabel	Alpha Cronbach	Nunally	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,894	0,60	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	0,878	0,60	Reliabel
3	Kinerja Medis & Non Medis (X3)	0,918	0,60	Reliabel
4	Kepuasan Pasien (Y)	0,915	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah berdasarkan SPSS 25

Berdasarkan tabel 5 pengujian reliabilitas dari ketiga variabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil *Alpha Cronbach* lebih besar dari *Nunally* yaitu 0,60 dan dapat dikatakan kuatnya reliabilitas sehingga seluruh uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas telah memenuhi persyaratan serta dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data diolah berdasarkan SPSS 25

Tabel 6 hasil uji normalitas dikatakan

normal karena titik-titik pada gambar distribusi terlihat menyebar atau mendekati di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan mengikuti garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas

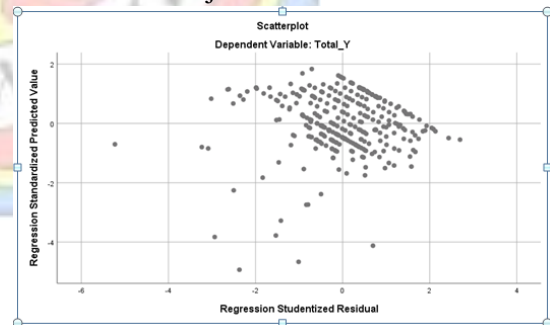
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	0.495	2.019
	Fasilitas	0.471	2.121
	Kinerja Medis & Non Medis	0.444	2.253

Sumber: Data diolah berdasarkan SPSS 25

Berdasarkan tabel 7. hasil uji multikolinearitas semua variabel *tolerance* lebih besar dari 0, 100 dan nilai *VIF* masing-masing variabel kurang dari 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi antara variabel bebas (independen), sehingga model regresi ini tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas



Sumber: Data diolah berdasarkan SPSS 25

Dengan melihat tabel 8 pengujian heteroskedastisitas diatas, maka dapat disimpulkan titik- titik data tidak membentuk pola tertentu atau data menyebar di atas serta dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga setiap variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	1.099	1.784		.616	.538
	Kualitas Pelayanan	.122	.042	.165	2.910	.004
	Fasilitas	.040	.049	.047	.805	.422
	Kinerja	.462	.052	.532	8.883	.000

Sumber: Data diolah berdasarkan SPSS 25

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 9 dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$1,099 + 0,122 X_1 + 0,04 X_2 + 0,462 X_3 + e$$

Interpretasi:

1) $a = 1,099$

Nilai konstanta untuk persamaan regresi yaitu 1,099 dengan parameter positif, hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis, maka kepuasan pasien tetap mengalami peningkatan sebesar 1,099.

2) $\beta_1 = 0,122$

Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,122 dengan parameter positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan maka berdampak terhadap peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,122. Dan jika terjadi penurunan terhadap kualitas pelayanan maka akan menurun juga tingkat kepuasan pasien sebesar 0,122.

3) $\beta_2 = 0,04$

Nilai koefisien regresi untuk variabel fasilitas adalah 0,04 dengan parameter positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan pada fasilitas maka berdampak terhadap peningkatan kepuasan pasien sebesar

0,04. Dan begitu juga sebaliknya jika terjadi penurunan terhadap fasilitas maka akan menurun juga tingkat kepuasan pasien sebesar 0,04.

4) $\beta_3 = 0,462$

Nilai koefisien regresi untuk variabel kinerja medis & non medis adalah 0,462 dengan parameter positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan pada kinerja medis & non medis maka berdampak terhadap peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,462. Semakin kinerja medis & non medis yang diberikan kepada pasien dinilai baik maka kepuasan pasien dapat meningkat sebesar 0,462. Dan apabila kinerja medis & non medis yang diberikan kepada pasien kurang baik maka kepuasan pasien dapat menurun sebesar 0,462. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kinerja medis & non medis mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien RSUI Banyu Bening Boyolali.

Uji t

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Uji t

Model		Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	1.099	1.784		.616	.538
	Kualitas Pelayanan	.122	.042	.165	2.910	.004
	Fasilitas	.040	.049	.047	.805	.422
	Kinerja	.462	.052	.532	8.883	.000

Sumber: Data diolah berdasarkan SPSS 25

Berikut pembahasan uji t antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja medis & non medis terhadap kepuasan pasien RSUI Banyu Bening Boyolali.

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

koefisien variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,910 dan nilai t tabel diketahui sebesar 1,9671. Dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel maka dilihat dari $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,910 > 1,9671$

sedangkan nilai signifikansi yaitu $0,004 < 0,05$ sehingga dapat diambil kesimpulan H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali.

Hal ini dapat diartikan bahwa semakin kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pasien akan semakin baik. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam industri jasa karena apabila pasien mendapatkan pelayanan melebihi harapannya maka pasien akan mengatakan bahwa kualitas pelayanan berkualitas atau memuaskan dan apabila pasien mendapatkan pelayanan yang kurang dari harapannya maka pasien akan mengatakan kualitas pelayanan tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa RSUI Banyu Bening dalam memberikan pelayanan sesuai dengan variabel kualitas pelayanan yaitu berwujud, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan sehingga membuat pasien puas. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi masing-masing indikator variabel penelitian, dengan memberikan penilaian bahwa pelayanan yang ada di rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali khususnya kelas 3 seperti pelayanan yang cepat dan tenaga medis atau non medis dapat memberikan arahan prosedur yang jelas sehingga mudah dipahami meskipun menggunakan jaminan BPJS Kesehatan kelas 3 karena menurut sebagian orang menilai jika pelayanan pasien di kelas 3 berbeda dengan kelas di atasnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wahyu Kartika Aji, 2011) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2) Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Dari tabel diatas koefisien variabel fasilitas (X_2) diperoleh nilai t hitung sebesar $0,805$ sedangkan nilai t tabel diketahui sebesar $1,9671$ Dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel maka dilihat dari t hitung $< t$ tabel = $0,805 < 1,9671$ sedangkan nilai signifikansi yaitu $0,805 > 0,05$ sehingga dapat diambil kesimpulan H_0 diterima dan H_2 ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel fasilitas secara parsial (individu) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUI Banyu Bening Boyolali.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rizka Paramitha Daulay, 2021) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3) Pengaruh Kinerja Medis & Non Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Dari tabel diatas koefisien variabel kinerja medis & non medis (X_3) diperoleh nilai t hitung sebesar $8,883$ sedangkan nilai t tabel diketahui sebesar $1,9671$. Dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel maka dilihat dari t hitung $> t$ tabel = $8,883 > 1,9671$ sedangkan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diambil kesimpulan H_3 diterima dan H_0 ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel kinerja medis & non medis secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali.

Hal ini dapat diartikan bahwa semakin kinerja medis & non medis ditingkatkan maka kepuasan pasien akan semakin baik namun jika kinerja yang diberikan tidak profesional maka kepuasan pasien akan menurun juga. Berdasarkan persepsi responden kinerja tenaga medis atau non medis RSUI Banyu Bening Boyolali dinilai baik sesuai dengan indikator penelitian. Kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena jika pasien dirawat oleh tenaga yang ahli dibidangnya maka pasien akan percaya dan puas dengan kinerja yang diberikan begitu juga sebaliknya jika pasien dirawat dengan tenaga yang tidak ahli dibidangnya maka pasien ragu dengan kemampuan tenaga kerja tersebut dan pasien merasa tidak puas. Variabel kinerja medis & non medis dalam penelitian ini memberikan pengaruh yang paling besar terhadap variabel kepuasan pasien dibandingkan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Santi Budi Utami, 2013) yang menyatakan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Uji F
Tabel 11 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4061.837	32	126.932	14.415	.000 ^b
	Residual	2668.116	303	8.806		
	Total	6729.952	335			

Sumber : Data diolah berdasarkan SPSS 25 Berdasarkan tabel diatas diperoleh F hitung sebesar 14,415 > F tabel (2,631) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan H4 diterima. Maka keputusan yang diperoleh dari pengujian simultan dari ketiga variabel independen terhadap variabel dependen

menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis secara bersama-sama dan signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening.

Berdasarkan analisis hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan kepuasan pasien merupakan faktor penting bagi keberlangsungan perusahaan sehingga harus diupayakan dan ditingkatkan baik untuk kualitas pelayanan, fasilitas atau kinerja medis & non medis di RSUI Banyu Bening. Variabel kinerja medis & non medis memiliki pengaruh paling tinggi diantara kedua variabel yang lain sehingga harus ditingkatkan agar dapat mencapai tujuan perusahaan dan kepuasan pasien dapat meningkat.

4. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) didapatkan hasil nilai t hitung > t tabel = 2,910 > 1,9671 sedangkan nilai signifikansi yaitu 0,004 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa fasilitas (X2) didapatkan hasil nilai t hitung < t tabel = 0,805 < 1,9671 sedangkan nilai signifikansi yaitu 0,805 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H2 ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa kinerja medis & non medis (X3) didapatkan hasil nilai t hitung >

t tabel = 8,883 > 1,9671 sedangkan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima dan Ho ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel kinerja medis & non medis secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali.

4. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai F hitung sebesar $14,415 > F$ tabel (2,631) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
5. Hasil koefisien determinasi yang telah disesuaikan (*Adjusted R Square*) dapat disimpulkan jika 46,7% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis, dan sisanya 53,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini misalnya harga, lokasi, promosi, *customer loyalty*, citra perusahaan, dan lain-lain.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa keterbatasan dan dapat menjadi faktor acuan bagi peneliti selanjutnya dalam menyempurnakan penelitiannya. Berikut ini keterbatasan yang dialami:

1. Objek penelitian hanya difokuskan pada pasien rawat inap BPJS Kesehatan kelas 3 saja yang mana di RSUI Banyu Bening terdapat banyak penjamin kesehatan lainnya seperti asuransi, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan kelas 1 atau 2, dan pasien umum.
2. Penelitian hanya menggunakan tiga

variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pasien.

5. REFERENSI

- Aji, Wahyu Kartika. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Darajat, Z. (2010). *Kesehatan Mental*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Daulay, Rizka Paramitha. (2021). Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
- Fadhillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139.
- Mangkunegara, A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ngula, Mariana Oktaviane. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Skripsi*. Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur. Samarinda
- Pariwisata, J. K., Insani, Y. D., Setiyariski, R., & Pelayanan, K.

- (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann*. Jurnal Kajian Pariwisata. 2(1), 13–28.
- Siswanto, Dimas & Khasanah, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong)*. *Diponegoro Journal Of Management*, 8, 1–9.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2012). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Santi Budi. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta
- <https://www.kompas.id/baca/telaah/2022/04/01/kesadaran-mencegah-gangguan-kesehatan-meningkat-selama-pandemi> diakses pada 7 November 2022
- <https://www.rsuibanyubening.com> diakses pada 8 November 2022

