

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN LAHAT

Melia Andayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Serelo Lahat, Indonesia

Lia82yani@gmail.com

ABSTRACT

Info Artikel :

Diterima 1 Maret 2021

Direview 10 Maret 2021

Disetujui 7 Mei 2021

Keywords :

Kualitas Pelayanan, Disiplin kerja, Kepuasan pasien

Purpose – *The purpose of this study was to determine the effect service quality and work discipline on inpatient satisfaction in Lahat district Hospital*

Design/methodology – *The research design used in this study is a quantitative method with a causal associative research method, namely to determine whether to know the effect between two or more variables. The data analysis methods used are Multiple Linear Regression Analysis, Parsial test (t) and Simultaneous test (f).*

Findings – *Based on the test results, the regression coefficient for the variable service quality (X1) is 0.297, employee work discipline (X2) is 0.296, and the constant value is 13.162, so the regression equation for this study is: $Y = 13.162 + 0.297 X1 + 0.296 X2$. From the results of the partial test (t test) the variable service quality (X1) t count 2.891 > t table 2.002 or and a significant level of 0.05 means that service quality has a significant effect on patient satisfaction (Y). And from the results of the partial test (t test) variable employee work discipline (X2) t count 2.980 > t table 2.002 and a significant level of 0.004 means that employee work discipline has a significant effect on patient satisfaction (Y). Meanwhile, from the ANOVA test or F test, it is found that F counts 9.143 with a probability of 0.000 (P value < α), so H_0 is rejected and H_1 is accepted. So, the variables of service quality and work discipline of employees together (simultaneously) have a significant effect on patient satisfaction at the Lahat District General Hospital.*

Publishing Institution :

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang Sumatera Selatan (30263)

E-Mail :

motivasi.feb.ump@gmail.com

Access this article online	
Quick Response Code:	Website: http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi
	p-ISSN: 2548-1622 e-ISSN: 2716-4039 Jurnal MOTIVASI

A. PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit berbeda dengan perusahaan yang pada umumnya mempunyai tujuan utama untuk memperoleh laba dari operasi usahannya (**profit oriented**). Rumah sakit lebih

menekankan pada aspek pelayanan kepada masyarakat (**public/service oriented**). Oleh karena itu rumah sakit harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien sehingga memberikan nilai tambah bagi pasien untuk tetap menggunakan layanan maupun sekaligus dapat memberikan nilai promosi bagi rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. karena kepuasan

pasien merupakan kunci penting dalam meningkatkan **quality care** dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit atau dapat dikatakan bahwa bagaimana cara seorang pasien mengevaluasi seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan.

Kualitas pelayanan (**service quality**) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Apabila kualitas pelayanannya buruk maka akan berdampak pada kepuasan pasien. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Selain kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja pegawai. kedisiplinan kerja merupakan harapan dan keinginan semua pihak, bukan saja dari pihak perusahaan yang ingin mencapai keuntungan dan kemajuan tetapi juga oleh masyarakat pada umumnya, terlebih dalam jasa pelayanan rumah sakit yang sangat membutuhkan ketetapan dan kecepatan dalam penanganan pasien. Oleh karena

itu, pegawai/ perawat sebagai ujung tombak dalam pemberian pelayanan kepada pasien diharapkan selalu mempunyai disiplin kerja yang tinggi dan bekerja dengan penuh tanggung jawab. Sebagai contoh, Bagi perawat yang tidak disiplin dalam menangani pasien (bahkan dalam hitungan detik pun) akan sangat membahayakan keselamatan nyawa pasien.

Rumah sakit umum daerah lahat (RSUD) merupakan rumah sakit milik pemerintah kabupaten lahat yang berlokasi di Jalan Letnan Alamsyah. Ps Baru kecamatan Lahat Kabupaten Lahat Sumatera Selatan. Rumah sakit umum daerah Kabupaten Lahat juga merupakan rumah sakit yang melayani pasien baik dari kabupaten lahat maupun luar daerah seperti Pagar alam.

Rumah sakit umum daerah Lahat di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya pelayanan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Masih banyak keluhan dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Kabupaten Lahat. Seperti dari segi pelayanan yang kurang tanggap, pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, Pelayanan yang berbelit-belit.

Dari segi kedisiplinan seperti ketepatan waktu dalam memberikan pelayan, kuantitas dan kualitas pelayanan juga yang masih sangat rendah.

Hal inilah yang menarik peneliti untuk melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat.

Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas pelayanan dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis Apakah kualitas pelayanan dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap

kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kaupaten Lahat.

B.KAJIAN PUSTAKA

I. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna. Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa. Menurut Suwithi dalam Anwar (2014:84) "Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan".

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012). Sedangkan Menurut Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Dalam industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2012), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) **Bukti fisik**, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana

fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- 2) **Reliability atau keandalan**, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) **Responsiveness atau ketanggapan**, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) **Assurance atau jaminan dan kepastian**, yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) **Empathy**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan tolak ukur untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas agar masyarakat merasa puas sesuai dengan harapannya.

2. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin Kerja

Secara umum kedisiplinan seseorang dapat dilihat dari perilaku orang tersebut dalam menjalankan tugasnya. Secara lebih mendalam kedisiplinan memuat dimensi sikap yang melibatkan mental seseorang.

Ada beberapa definisi tentang disiplin yang dikemukakan oleh para ahli antara lain: Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2014: 129) Disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Menurut Veithzal Rivai (2016: 825): "Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku". Menurut Sutrisno (2009), disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis.

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku karyawan terhadap peraturan organisasi. Niat dapat diartikan sebagai keinginan untuk berbuat sesuatu atau kemauan untuk menyesuaikan diri dengan peraturan. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh berbagai inisitif, kemauan dan kehendak untuk menaati peraturan. Artinya, seseorang yang dikatakan memiliki disiplin yang tinggi tidak semata-mata taat dan patuh pada peraturan secara kaku dan mati, namun juga mempunyai kehendak (niat) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi.

Pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja yaitu suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang

yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut.

b. Faktor-Faktor Disiplin Kerja

Menurut Singodimenjo dalam Sutrisno (2011:86) bahwa hal yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah:

- 1) pemberian kompensasi
- 2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan
- 3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
- 4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
- 5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan
- 6) Ada tidaknya perhatian kepada pegawai

c. Indikator – Indikator Disiplin Kerja

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2014:194) Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya:

- 1) Tujuan dan kemampuan
- 2) Teladan pemimpin
- 3) Balasjasa
- 4) Keadilan
- 5) Waskat
- 6) Sanksi hukum
- 7) Ketegasan,
- 8) Hubungan kemanusiaan.

3. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kepuasan adalah puas atau merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik.

Kepuasan pasien merupakan peranan penting dalam perkiraan kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan

keputusan penilaian pasien terhadap keberhasilan pelayanan (Donabedian, 1980) dalam Ade oktavia (2012:12). Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan di rumah sakit.

Menurut Hartono (2010) kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Kepuasan pasien juga merupakan tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan.

Menurut Pohan (2013) kepuasan pasien adalah suatu tingkatan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan apa yang diharapkan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

b. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah:

1) Karakteristik pasien.

Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.

2) Sarana fisik

Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.

3) Jaminan

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.

4) Kepedulian

Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

5) Keahlian

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

c. Indikator – Indikator Kepuasan pasien

Menurut Tjiptono, 2006 (Yunus dan Budiyanto, 2014:10) indikator kepuasan pasien antara lain:

- 1) Pelayanan yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan.
- 2) Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan
- 3) Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan.

C. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan metode penelitian yang bersifat asosiatif kausal yaitu untuk mengetahui apakah mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018:258).

2. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder.

3. Metode Pengumpulan Data

- a. Pengamatan

Adalah teknik pengumpulan data oleh peneliti dengan melakukan pengamatan langsung objek penelitian.

b. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang variabel – variabel yang diteliti (kompetensi, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan masyarakat).

c. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142).

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2018: 136). Adapun karakteristik yang dimaksud adalah:

- 1) Pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit Umum Daerah Lahat yang dirawat selama 3 hari atau lebih.
- 2) Pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit Umum Daerah Lahat dalam keadaan sadar dan mampu diajak berkomunikasi serta mampu mengisi skala psikologi yang diberikan peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lahat.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:137) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dengan menggunakan **Non-Probability Sampling**. **Non-probability sampling** adalah teknik sampling yang dimana tidak memberi kesempatan atau peluang yang

sama untuk seluruh anggota populasi yang akan dipilih menjadi sampel. Teknik yang digunakan adalah **Accidental Sampling** yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Maka sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden.

5. Metode Analisis

Adapun metode analisis data yang digunakan data penelitian ini adalah:

a. Uji Statistik deskriptif

Adalah untuk menganalisis data yang terkumpul dan dipergunakan untuk mengidentifikasi karakteristik dari masing-masing variabel yang akan digunakan sebagai bahan analisis.

b. Uji Statistik Inferensial

Uji statistik inferensial yang digunakan dengan tujuan agar penelitian dapat dibuat kesimpulan pengujian hipotesa dengan generalisasi, dan analisis yang digunakan adalah:

1) Regresi linear berganda

Analisis regresi dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yakni untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis Regresi berganda dengan persamaan:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pasien

a = konstanta

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Disiplin Kerja

b₁ b₂ = koefisien regresi

e = errors term (kesalahan)

2) Koefisien korelasi

Koefisien korelasi (r) merupakan akar dari koefisien determinasi. Besarnya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain dinyatakan dengan koefisien korelasi yang

disimbolkan dengan huruf (r). Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar (mendekati satu) hasil perhitungan menunjukkan semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Nilai R^2 berkisar $0 \leq R \leq 1$.

3) Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas kualitas pelayanan (X_1), dan disiplin kerja (X_2), secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y), maka nilai koefisien ganda digunakan formula berikut:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

R^2 = nilai koefisien determinasi

r = nilai koefisien korelasi

4) Uji hipotesis

a) Uji Parsial (t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel bebas / independen secara individual dalam menerangkan variabel terikat / dependen (Sugiyono, 2018). Pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan nilai kritis sesuai dengan tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0.05.

b) Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Dengan asumsi bahwa : jika P value $< \alpha$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0.05).

Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS for Windows Versi 20.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

I. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Pendeskriptifan terhadap 60 responden didasarkan pada data yang ada pada kuisioner yang telah diisi responden sebelumnya. Hasil uji deskripsi data untuk variabel kualitas pelayanan (X_1), disiplin kerja pegawai (X_2) dan kepuasan pasien (Y) dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

a. Deskripsi Variabel Kualitas

Pelayanan

Untuk mengetahui deskripsi data dari variable kualitas pelayanan (X_1) dari 60 responden atau sampel yang diambil data, diperoleh rata-rata hitung (mean) 35.2833 titik tengah (median) sebesar 39.0000, simpangan baku (standar Deviation) sebesar 9.81540 tingkat penyebaran data (nilai variance) 96.342, kemudian rentang (range) sebesar 40.00. Skor minimum 10.00 dan skor maksimum 50.00

b. Deskripsi Variabel Disiplin Kerja

Pegawai

Untuk mengetahui deskripsi data dari variabel disiplin kerja pegawai (X_2) dari 60 responden atau sampel yang diambil data, diperoleh rata-rata hitung (mean) 27.4833 titik tengah (median) sebesar 26.0000, simpangan baku (standar Deviation) sebesar 1.014391, tingkat penyebaran data (nilai variance) 102.898, kemudian rentang (range) sebesar 40.00. Skor minimum 10.00 dan skor maksimum 50.00.

b. Deskripsi Variabel Kepuasan

Pasien

Untuk mengetahui deskripsi data dari variabel kepuasan pasien (Y) dari 60 responden atau sampel yang diambil data, diperoleh rata-rata hitung (mean) 31.7833, titik tengah (median) sebesar 30.0000, simpangan baku (standar Deviation) sebesar 8.81657, tingkat penyebaran data (nilai variance) 77.732, kemudian rentang (range) sebesar 31.00. Skor minimum 16.00 dan skor maksimum 47.

2. Hasil Uji Statistik Inferensial

a. Uji Regresi Berganda

Hasil analisis Regresi berganda dapat dilihat pada tabel **Coefficient** berikut:

Tabel 1
Hasil Koefisien
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significant
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.162	4.528		2.907	.005
Kualitas Pelayanan	.297	.103	.334	2.891	.005
Disiplin kerja pegawai	.296	.099	.344	2.980	.004

Sumber Data : Olah Data

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan **Software SPSS for windows versi 20** yang telah disajikan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) 0,297, disiplin kerja pegawai (X2) 0.296, dan nilai konstanta sebesar 13.162 sehingga persamaan regresi penelitian ini adalah:

$$Y = 13.162 + 0,297 X_1 + 0,296 X_2$$

b. Koefisien Korelasi

Hasil uji Koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Hasil Koefisien Korelasi
Model Summary

model	R	R Square	Adjusted R Square	Standar errors of estimate
1	.493 ^a	.243	.216	7.81638

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.2020

Hasil output SPSS menunjukkan bahwa nilai koefisien ganda (r) sebesar 0,493, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat.

c. Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan antara variabel bebas kualitas pelayanan (X1), dan disiplin kerja pegawai (X2), terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Y). Hasil output SPSS menunjukkan bahwa nilai R² 0,243 artinya kontribusi variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai dengan kontribusi 24,3% sedangkan sisanya sebesar 50.1 % dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

d. Uji Hipotesis

1. Hasil Uji t

Untuk Hasil dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig
1 (Constan)	13.162	4.528		2.907	.005
Kualitas Pelayanan	.297	.103	.334	2.891	.005
Disiplin kerja pegawai	.296	.099	.344	2.980	.004

Sumber : Olah data

1. Pengujian pengaruh variabel kualitas Pelayanan (X1) terhadap kualitas Kepuasan Pasien (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat

a. Formulasi H0: H1

Ho: $\beta_1 = t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau (P-value > 0.05), maka Ho diterima dan Ha ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y)

H1: $\beta \neq 0$ t hitung $\geq t$ tabel atau (P-value < 0.05), maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang

signifikan antara kualitas (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y).

b. Analisa

Nilai t hitung kualitas pelayanan (X_1) sebesar $2.891 > t$ tabel dengan derajat kebebasan $n-2 = 58$ diperoleh t tabel 2.002 atau dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 . Maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan Pasien (Y)

c. Hasil

$H_1: \beta \neq 0$ t hitung $\geq t$ tabel = $2.891 > 2.002$ atau (P -value $0.00 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y).

2. Pengujian pengaruh variabel disiplin kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat

a. Formulasi H_0 : H_1

$H_0: \beta_1 = t$ hitung $< t$ tabel atau (P -value > 0.05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y)

$H_1: \beta \neq 0$ t hitung $\geq t$ tabel atau (P -value < 0.05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y).

b. Analisa

Nilai t hitung disiplin kerja pegawai (X_2) sebesar $2.980 > t$ tabel dengan derajat kebebasan $n-2 = 58$ diperoleh t tabel 2.002 atau taraf signifikan 0.004 atau (P -value $0.02 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara disiplin

kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y).

c. Hasil

$H_1: \beta \neq 0$ t hitung $\geq t$ tabel = $2.980 > 2.002$ atau (P -value $0.02 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y).

2. Uji Simultan (F)

Hasil Uji simultan (Uji f) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4
Hasil uji Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1117.142	2	558.571	9.143	.000 ^a
Residual	3482.458	57	61.096		
Total	4599.600	59			

Sumber : Hasil Pengolahan data ,2020

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) dan disiplin kerja pegawai (X_2) secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien (Y) dapat dilihat pada tabel ANOVA atau F test didapat F hitung 9.143 dengan probabilitas $0,000$ (P value $< \alpha$) kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada $\alpha = 5\%$.

a. Formulasi H_0 : H_1

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 =, F_h < F_t$, maka H_0 diterima dan H_i ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) disiplin kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y)

$H_1: \beta_i \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$, $F_h \geq F_t$ maka H_0 ditolak dan H_i diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) dan disiplin kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y).

b. Analisa

Dengan mengambil taraf signifikan sebesar 5% maka dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 atau ($P\text{-value}$ $0.00 < 0.05$) dan F hitung 9.143, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) dan disiplin kerja pegawai (X_2) secara bersama-sama terhadap kepuasan (Y)

c. Hasil

F hitung 9.143 dengan tingkat signifikan $0.00 < 0.05$. Hal ini bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan X_1 disiplin kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y).

D. PEMBAHASAN

1. Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD kabupaten Lahat.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa rumah sakit. Selain itu, kualitas pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti penampilan, kehandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan pasien akan meningkat.

2. Pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pasien

Disiplin kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan pegawai memiliki aturan dan disiplin kerja yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pasien

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji Anova di dapat F hitung 9.143 dengan tingkat signifikan $0.00 < 0.05$. Hal ini bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1), disiplin kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai koefisien korelasi ganda (r) sebesar 0.493 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat
- Nilai Koefisien Determinasi (R^2) 0,243 artinya perubahan variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai dengan kontribusi 24,3% sedangkan sisanya sebesar 27,7 % dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.
- Dari hasil uji parsial (uji t) variabel kualitas pelayanan (X_1) thitung 2.891 > ttabel 2.002 atau dan taraf signifikan 0,05 berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Dan dari hasil uji parsial (uji t) variabel disiplin kerja pegawai (X_2) thitung 2.980 > ttabel 2.002 dan taraf signifikan 0,004 berarti disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).
- Dari uji ANOVA atau F test didapat F hitung 9.143 dengan probabilitas 0,000 ($P\text{ value} < \alpha$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai secara bersama – sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pasien, maka saran bagi penelitian yang akan datang kepada pihak Rumah sakit umum daerah yaitu:

- a. Diketahui bahwa variabel kualitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, maka disarankan agar Rumah sakit umum daerah Kabupaten Lahat sebaiknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat.
- b. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka pegawai hendaknya memiliki kesadaran diri yang baik.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai referensi untuk pengembangan penelitian yang sama. Selain itu, mengingat masih ada faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka hal itu dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya agar lebih diketahui tentang faktor-faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Raden Mattaheer Jambi. Vol I No.1 Januari – Maret 2012 ISSN: 2302-4682

- 3) Fandy Tjiptono, ph.D. 2012. *Pemasaran JasaPrinsip, Penerapan, Penelitian*, Edisi Pertama, CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- 4) Hasibuan, Malayu S.P.2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- 5) Pohan, Imbalo.2013. *Jaminan Mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- 6) Yunus & Budiyanto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya*.
- 7) Rivai, Veithzal. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- 8) Parasuraman dan Berry. 2012. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol.64.
- 9) Sutrisno, Edi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- 10) Sugiyono.2018. *“Metode Penelitian Bisnis, Edisi ke -3*. Penerbit: ALFABETA, CV. Bandung.
- 11) Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

DAFTAR PUSTAKA

- 1) Prabu Mangkunegara Anwar 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- 2) Ade Oktavia. 2012. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal jantung Di RSUD*