

PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN, CITRA RUMAH SAKIT DAN NILAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

Vinsensius De Paul Wura Lopi
vincentwuralopi98@gmail.com

Wasis Budiarto, Bambang Winarto
Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of Quality of Nursing Service, Hospital Image and Value of Patient Satisfaction in Inpatient Installation of Haji General Hospital Surabaya. This type of research is explanatory research with a quantitative approach. The research instrument used a questionnaire with a Likert scale size of 1 - 5 which was distributed to respondents who were hospitalized in the Inpatient Installation of General Hospital Haji Surabaya as many as 90 people. Based on the results of the hypothesis test t, it shows that the variable quality of nursing services has a significance value of 0,000, the image of the hospital has a significant value of 0.021 and the value has a significance value of 0.020 which means that the significance value is <0.1 so it can be concluded the quality of nursing services hospitals and grades have a partially influence on patient satisfaction. The F test results are known that the significance value is 0,000 <0,1 so that it can be interpreted that the quality of nursing services, hospital image and value simultaneous positive effect on patient satisfaction

Keywords: *quality of nursing service, hospital image, value, patient satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan, Citra Rumah Sakit dan Nilai terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan ukuran skala likert 1 - 5 yang dibagikan kepada responden pasien yang dirawat inap di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebanyak 90 orang. Berdasarkan hasil uji hipotesis t, menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan keperawatan memiliki nilai signifikansi 0,000, citra rumah sakit memiliki nilai signifikasni 0,021 dan nilai memiliki nilai signifikansi 0,020 yang berarti bahwa nilai signifikansi tersebut < 0,1 sehingga dapat disimpulkan mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit dan nilai memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,1 sehingga dapat diartikan bahwa mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit dan nilai berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pasien

Kata kunci : mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan Meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia, baik masyarakat, swasta maupun pemerintah.

Tuntutan masyarakat terhadap rumah sakit akan mutu pelayanan kesehatan yang optimal dari waktu ke waktu terus meningkat. Hal tersebut ditandai dengan berbagai kritikan jika mutu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien tidak memuaskan. Bahkan beberapa kasus yang terjadi di rumah sakit dibawa sampai jalur hukum. Jaman era digital sekarang informasi dengan cepat dapat beredar atau biasa dikenal dengan istilah "viral", hanya dalam beberapa jam melalui internet dan media sosial seperti facebook, instagram, twitter, whatsapp dan lainnya, sehingga kritikan akan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit akan berdampak besar dan dapat menurunkan kredibilitas dan citra rumah sakit tersebut. Oleh karena itu upaya menjaga dan meningkatkan mutu layanan rumah sakit baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik internal maupun eksternal rumah sakit perlu dilaksanakan.

Kepuasan pasien tidak cukup dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan/pasien adalah terutama dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saat mereka sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini di pengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramahmatan, kecakapan, ketanggapan perhatian, komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain (Wijono, 2000 : 13).

Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebagai salah satu SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Pemerintah Provinsi Jawa Timur mempunyai tugas melaksanakan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, dan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Jumlah pasien yang di rawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tiap tahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2015 jumlah pasien rawat inap sebesar 9.248 pasien, tahun 2016 sebesar 10.889 pasien dan pada tahun 2017 jumlah pasien naik sebesar 11.489 pasien. Peningkatan jumlah pasien sehubungan dengan adanya penambahan ruang rawat inap di gedung Al Aqso.

Jumlah pasien rawat inap terus meningkat namun, dari hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya didapatkan data kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, dilihat dari gambar diagram garis I.1, mengalami penurunan pada tahun 2017 sebesar 73,135%. Hasil survey Indeks kepuasan masyarakat (IKM) mengalami penurunan di setiap unit pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Hal tersebut terjadi karena ada beberapa nilai yang turun, diantaranya unsur waktu pelayanan dan unsur prosedur pelayanan, yaitu waktu tunggu pelayanan di rumah sakit terlalu lama dan rumitnya prosedur pasien BPJS. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis mutu pelayanan keperawat-an, citra rumah sakit dan nilai untuk meningkatkan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

TINJAUAN TEORETIS

Kepuasan Pasien

Pasien adalah makhluk Bio-Psiko-Sosio-Ekonomi-Budaya, artinya dia

memerlukan terpenuhinya kebutuhan, ke-inginan dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan dan afiliasi sosial), dan aspek budaya. Siapa pun yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan ataupun harapan pelanggan atau pasien, maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan.

Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat anda penuhi, maka pelanggan akan puas. Kotler (2004) kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Nursalam, (2003) Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. (Nursalam, 2014 : 127).

Mutu Pelayanan Keperawatan

Perawat, sebagai pemberi layanan asuhan mulai pada tingkat rumah tangga, puskesmas maupun tingkat rumah sakit, mempunyai peran yang sangat vital. Pada tingkat rumah sakit, perawat selalu berinteraksi dan berhubungan selama 24 jam dengan pasien. Karena begitu vital dan pentingnya arti pelayanan keperawatan, pelayanan keperawatan ini menjadi penentu berkualitas tidaknya pelayanan kesehatan yang ada.

Mutu pelayanan keperawatan adalah suatu kondisi yang menggambarkan tingkat kesempurnaan dari penampilan suatu produk pelayanan keperawatan yang diberikan secara komprehensif (bio-psiko-sosial-spiritual) pada individu yang sakit maupun yang sehat yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan. Tujuan akhirnya adalah terciptanya kepuasan pelanggan (pasien dan keluarga). (Asmuji, 2011 : 138)

Dalam penelitian ini, indikator mutu pelayanan keperawatan yang digunakan adalah indikator mutu pelayanan yang

berkaitan dengan kepuasan pasien. Untuk mengukur mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien digunakan konsep "RATER" yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001) (dalam Asmuji, 2014 :143) adalah sebagai berikut : *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan kepastian), *Tangible* (wujud nyata), *Empathy* (empati), *Reliability* (keandalan).

Citra Rumah Sakit

Sebuah rumah sakit yang responsive menaruh perhatian besar terhadap bagaimana publiknya memandang dia dan pelayanannya. Respon dari publik inilah yang dinamakan citra (*image*), yang tidak selalu harus sama dengan kenyataannya. Publik menangkap citra negatif dari rumah sakit tadi akan menghindarinya, mengabaikan atau bahkan menghina rumah sakit tersebut.

Citra dapat didefinisikan sebagai sekumpulan dari keyakinan, pemikiran dan kesan yang ditangkap seseorang dari suatu objek. Citra lebih dari sekedar keyakinan. Keyakinan bahwa sebuah rumah sakit lebih mengutamakan kepentingan para dokter dan perawatnya ketimbang kepentingan masyarakat hanyalah salah satu komponen saja dari citra yang mungkin terpancar dari rumah sakit tersebut. Citra adalah kombinasi dari keyakinan dengan pemikiran dan kesan yang ditangkap seseorang. Oleh karena itu, hasil tangkapan ini bisa berbeda antara satu orang/kelompok dengan orang/kelompok lain (Hartono, 2010 : 41)

Citra merupakan aset tidak berwujud (*intangible assets*) yang berharga dari perusahaan. Citra positif memungkinkan sebuah perusahaan untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif (Porter dan Claycomb, 1997).

Peran citra sangat mempengaruhi keberhasilan kegiatan suatu lembaga seperti rumah sakit. Citra perusahaan yang positif, akan membantu dalam era kondisi persaingan seperti ini. Menurut Zeithaml (1996) citra perusahaan yang baik merupakan aset bagi kebanyakan per-

usaha, karena citra dapat berdampak kepada persepsi atas kualitas, nilai dan kepuasan. Indikator Citra Rumah Sakit dalam penelitian ini adalah sebagai yaitu : *personality, reputation, customer satisfaction, service, word of mouth.*

Nilai

Terminologi nilai (*value*) mempunyai banyak arti dan dipergunakan dalam banyak hal. Nilai Pelanggan (*customer value*) didefinisikan sebagai hasil penjumlahan dari manfaat yang diperoleh dan pengorbanan yang diberikan, yang hasilnya sebagai konsekuensinya adalah pelanggan menggunakan produk atau jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhannya.

Nilai yang diterima pasien bisa mengarahkan perasaan kepuasan secara keseluruhan. Penyajian nilai yang unggul bagi pasien merupakan prasyarat yang nyata untuk kepuasan pelanggan. Pasien membentuk harapan dari nilai lebih suatu kinerja pelayanan dan bertindak berdasarkan besarnya manfaat yang diterima dengan dibatasi harga, waktu, tenaga dan biaya psikologis. (Kusniati et al, 2016 : 96). Konsep nilai pelanggan mengindikasikan suatu hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan atau pelanggan. Dimana konsep tersebut menggambarkan pertimbangan yang evaluatif pelanggan tentang produk yang mereka konsumsi. Nilai yang diinginkan pelanggan terbentuk ketika mereka membentuk persepsi bagaimana baik buruknya suatu produk dimainkan dalam situasi penggunaan. Mereka mengevaluasi pengalaman penggunaan pada atribut yang sama.

Berdasarkan uraian di atas, dan penelitian terdahulu maka hipotesis (H1) : terdapat pengaruh parsial Mutu Pelayanan Keperawatan, Citra Rumah Sakit dan Nilai terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. (H2) : terdapat pengaruh parsial Mutu Pelayanan Keperawatan, Citra Rumah Sakit dan Nilai terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

METODE PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan, Citra Rumah Sakit dan Nilai untuk meningkatkan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat inap di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebanyak 957 pasien. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 0,1 atau 90%. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 90 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan alat ukur skala likert dengan nilai 1 jika sangat tidak setuju (STS), 2 jika tidak setuju (TS), 3 jika netral (N), 4 jika setuju (S) dan 5 jika sangat setuju (SS). Penelitian dilakukan di ruangan rawat inap Marwah lantai 1, Marwah lantai 2, Marwah lantai 3, Marwah lantai 4, Shofa lantai 3, Shofa lantai 4 dan Al-Aqso lantai 5. Variabel yang diteliti yaitu mutu pelayanan keperawatan yang terdiri dari *tangibles, reliability, responssiveness, Empathy*. Citra rumah sakit terdiri dari *personality, trust, reputation, word of mouth*. Nilai dinilai dari pengorbanan yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan dinilai dari kepuasan terhadap petugas dan kepuasan terhadap pelayanan. Penelitian dilakukan pada tanggal 3 desember 2018 - 3 januari 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan, Citra Rumah Sakit, Nilai dan Kepuasan Pasien Menurut karakteristik Pasien.

1. Jenis kelamin, jumlah responden laki-laki dalam penelitian ini adalah 44 responden atau 48,9%, sedangkan jumlah responden perempuan adalah 46

responden atau 51,1%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pasien dalam penelitian ini jumlahnya hampir sama. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan antara laki-laki dan perempuan untuk sakit. Dengan perkembangan dunia yang modern, aktifitas antara laki-laki dan wanita tidak ada lagi perbedaan yang mencolok sehingga jenis kelamin tidak mempengaruhi angka kesakitan pasien. Dalam penelitian ini, antara laki-laki rata-rata menjawab dengan penilaian yang sama terhadap variabel mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit, nilai dan kepuasan pasien sehingga dapat disimpulkan jenis kelamin tidak mempengaruhi kepuasan pasien

2. Usia Usia antara 15 - 25 tahun sebanyak 13 orang atau 14,4%, responden dengan usia antara 26 - 45 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 33,3%, responden dengan usia antara 46 - 65 tahun adalah sebanyak 37 orang atau 41,1% dan responden dengan usia >65 sebanyak 10 orang atau sebesar 11,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa umur dengan kategori 46 - 65 tahun merupakan umur rawan sakit. Gunarsa (2008) mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Kemudian, karena dipengaruhi emosional, sebagian jumlah orang usia tua dengan penyakit kronik lebih cepat menerima keadaan keterbatasan fisik dari pada orang yang lebih muda. Hal ini karena orang usia tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat puas dari pada pasien usia muda.

3. Pekerjaan Responden terbanyak adalah Ibu rumah tangga sebanyak 33 orang atau sebesar 36,7%, PNS sebanyak 2 orang atau sebesar 2,2%, pegawai swasta sebanyak 14 orang atau sebesar 15,6%, wiraswasta sebanyak 17 orang atau sebesar 18,9%,

pelajar/mahasiswa sebanyak 7 orang atau sebesar 7,8%, dan dalam kategori lainnya sebanyak 17 orang atau sebesar 18,9%. Responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebesar 33 orang atau sebesar 36,7%. Dan responden dengan jumlah yang paling sedikit adalah pasien yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 2 orang atau sebesar 2,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa ibu rumah tangga rawan terkena penyakit karena jarang melakukan kegiatan yang intens dan kurang pengetahuan dan informasi yang didapatkan untuk bisa menjaga kesehatannya. Dalam budaya patriarki yang sangat kental di Indonesia, tanggung jawab mengurus rumah tangga dan anak-anak biasanya hanya dibebankan kepada istri. Akibatnya ibu rumah tangga menjadi rawan stress yang dapat menyebabkan rawan sakit. Dalam penelitian ini, penilaian responden berdasarkan pekerjaan rata-rata menjawab dengan penilaian yang sama sehingga dapat disimpulkan pekerjaan tidak mempengaruhi kepuasan pasien.

4. Pendidikan, Berdasarkan pendidikan, responden yang tidak sekolah sebanyak 5 orang atau sebesar 5,6%, responden dengan pendidikan SD sebanyak 13 orang atau sebesar 14,4, SMP sebanyak 22 orang atau sebesar 24,4 orang, SMA/SMK sebanyak 30 orang atau sebesar 33,3% dan perguruan tinggi sebanyak 21 orang atau sebesar 22,2%. Dalam penelitian ini, responden yang memiliki pendidikan rendah cenderung menjawab dengan nilai tinggi, sedangkan responden dengan pendidikan tinggi cenderung menjawab sedang atau puas.

5. Lama dirawat, Responden yang terbanyak adalah responden yang sudah dirawat antara 1 - 3 hari sebanyak 48 orang atau sebesar 53,3%. Responden yang sudah dirawat lebih dari 3 hari sebanyak 42 orang atau sebesar 46,7%. Karakteristik responden. Dalam penelitian ini, responden yang dirawat lebih dari 3 hari dan pasien lama atau pasien yang pernah dirawat

sebelumnya cenderung merasa lebih puas karena merasa sudah akrab dengan petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

6. pembayaran kesehatan, pasien umum sebanyak 6 orang atau sebesar 6,7%, pasien yang menggunakan BPJS sebanyak 78 orang atau sebesar 86,7%, BPJS ketenagakerjaan sebanyak 2 orang atau sebesar 2,2%, pasien yang menggunakan asuransi lain sebanyak 4 orang atau sebesar 4,4%. Karakteristik pasien berdasarkan kelas perawatan kelas I sebanyak 16 orang atau sebesar 17,8%, kelas II sebanyak 22 orang atau sebesar 24,4% dan pasien kelas III sebanyak 52 orang atau sebesar 57,8%. Pasien umum memiliki penilaian tinggi karena menurut Pengaruh mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit, nilai dan kepuasan pasien menurut pasien

1. Mutu Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada pertanyaan nomor 11 "Lingkungan ruang rawat inap rapi, bersih dan nyaman", jawaban "Tidak Setuju" sebanyak 7 orang atau sebesar 7,8%. Jawaban "Tidak Setuju" tersebut menurut pasien dikarenakan kebersihan di toilet Ruang Rawat Inap Marwah Lantai 1 dan juga Ruang Rawat Inap Marwah Lantai 2 kurang terjaga. Toilet pasien di ruangan perawatan tersebut menimbulkan bau yang kurang sedap sehingga menyebabkan pasien yang berada di ruangan tersebut atau pasien yang menggunakan toilet tersebut jadi merasa kurang nyaman. Namun dari tabel tersebut dapat dilihat juga bahwa penilaian terhadap variabel mutu pelayanan keperawatan mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi, yang berarti pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya memiliki penilaian yang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan yang ada.

2. **Citra Rumah Sakit.** Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 90 responden yang menjadi sampel terhadap variabel Citra Rumah Sakit, pada pertanyaan nomor 16, 18, 19 dan

20 terdapat jawaban responden yang "Netral" dikarenakan menurut responden, responden merupakan pasien yang dirujuk dari luar Kota Surabaya, dan beberapa diantaranya merupakan pasien yang dirujuk dari luar Jawa Timur. Namun dari tabel IV.9 dapat dilihat bahwa jawaban responden cenderung tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya merasa citra rumah sakit Umum Haji Surabaya memiliki reputasi yang baik dan layak untuk berobat dan layak untuk direkomendasikan kepada orang lain.

3. **Nilai.** Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 90 responden yang menjadi sampel terhadap variabel nilai, beberapa responden menjawab "Netral" karena menurut responden belum menggunakan pembayaran pasien umum. Dari tabel tersebut juga dapat dilihat bahwa kecenderungan pasien menjawab dengan nilai yang tinggi dikarenakan menurut pasien yang merupakan Pasien Umum yaitu pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan dengan biaya yang dikeluarkan sendiri, dan pasien yang meminta untuk naik kelas perawatan menyatakan bahwa, nilai pengorbanan yang dikeluarkan mampu di jangkau responden dan tidak mahal serta fasilitas dan pelayanan yang didapatkan pun menurut responden sesuai. Sehingga dari jawaban kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya merasa pengorbanan yang dilakukan oleh pasien dan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit sudah sesuai.

4. **Kepuasan Pasien.** Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 90 responden yang menjadi sampel terhadap variabel kepuasan pasien memiliki kecenderungan dengan

jawaban sangat setuju dan setuju karena menurut pasien, perawat yang cepat tanggap ketika dipanggil atau dibutuhkan, pagi, siang, sore dan malam selalu dikontrol kemajuan kesehatan pasien membuat pasien merasa diperhatikan lebih serta ruang perawatan yang selalu dibersihkan 3x sehari membuat pasien merasa nyaman. Pada pertanyaan nomor 29, sebanyak 13 orang atau sebesar 14,4% menjawab "Netral" karena, pasien merasa kepengurusan administrasi BPJS masih dinilai sedikit ribet bagi pasien baru, namun bagi pasien lama, urusan administrasi mudah. Pasien yang merupakan pasien umum atau pasien yang membayar biaya kesehatannya sendiri menilai puas karena biaya yang dikeluarkan masih bisa dijangkau. Pasien yang meminta untuk naik kelas perawatan pun menilai puas karena selisih biaya yang dikeluarkan untuk naik kelas perawatan tidak banyak dan masih bisa dijangkau. Pasien pun menilai bahwa pelayanan dan perawatan yang diterima sudah sesuai dengan pengorbanan yang diberikan. Dengan tingginya jawaban "Sangat Setuju" dan "Setuju" dari jawaban kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya puas dengan petugas dan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang ada pada penelitian ini, perlu dilakukan analisis statistik terhadap data yang telah diperoleh. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi. Dalam uji regresi, khususnya uji t dan uji f, sangat dipengaruhi oleh nilai residual yang mengikuti distribusi normal maka menyebabkan uji statistik tidak valid (ghozali, 2013). Oleh karena itu, jika terdapat data yang menyimpang dari penyebabnya, maka data tersebut tidak disertakan dalam analisis. Regresi linier

berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ghozali, 2009) yang dinyatakan sebagai berikut :

Tabel I
Uji Regresi Linier Berganda
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	B		
1 (Constant)	-7,757	3,434		-2,259	2,369
Mutu Pelayanan Keperawatan	,427	,105	,486	4,067	,000
Citra Rumah Sakit	,273	,116	,223	2,351	,021
Nilai	,409	,173	,236	2,369	,020

a. Dependent Variabel, Kepuasan Pasien

Berdasarkan data yang diperoleh, hasil regresi linier berganda memiliki makna sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar -7,757 (negatif). Menurut Rietveld dan Sunaryanto (1994) nilai konstanta yang negatif tidak menjadi masalah sepanjang variabel bebas tidak sama dengan 0. Jika variabel mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit, dan nilai nilainya adalah 0, maka kepuasan pasien nilainya adalah sebesar -7,757. Artinya, apabila mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit dan nilai tidak ada maka kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya akan mengalami kenaikan sebesar -7,757.
2. Mutu pelayanan keperawatan (X1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,427 mempunyai arti setiap kenaikan mutu pelayanan keperawatan sebesar 1 satuan maka mutu pelayanan keperawatan akan mampu menaikkan angka kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebesar 0,427.
3. Citra rumah sakit (X2) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,273 mempunyai arti setiap kenaikan variabel citra rumah sakit sebesar 1 satuan maka citra rumah sakit mampu menaikkan angka kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah

Sakit Umum Haji Surabaya sebesar 0,273 satuan.

4. Nilai (X_3) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,409 mempunyai arti setiap kenaikan variabel nilai sebesar 1 satuan maka nilai akan mampu menaikkan angka kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebesar 0,409 satuan.

Dari hasil pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa variabel dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah mutu pelayanan keperawatan (X_1) dengan nilai koefisien regresi yaitu 0,427 yang artinya merupakan variabel yang paling besar dalam menaikkan kepuasan pasien.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009). Hasil pengujian pengaruh mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit dan nilai secara parsial terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Pengujian pengaruh mutu pelayanan keperawatan (X_1) terhadap angka kepuasan pasien secara parsial : Hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,427. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan (X_1) mampu menaikkan kepuasan pasien. Variabel mutu pelayanan keperawatan (X_1) mempunyai t hitung sebesar 4,067 dengan probabilitas sebesar 0,000. nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha (0,1)$ menunjukkan mutu pelayanan keperawatan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hipotesis adalah adanya pengaruh positif signifikan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Hasil mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien pada penelitian ini bernilai positif signifikan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Junita, et.al (2016) dan penelitian yang dilakukan oleh Muh. Agung et.al (2016) arah hubungan positif

menunjukkan bahwa ketika mutu pelayanan keperawatan yang diberikan meningkat, maka kepuasan pasien akan meningkat. Sebaliknya apabila mutu pelayanan keperawatan yang diberikan menurun maka kepuasan pasien menurun. Pasien mengharapkan pelayanan yang berkualitas, yakni pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman dalam pelayanannya. Pelayanan yang berkualitas akan tercapai jika seluruh sumber daya manusia mempunyai kompetensi profesional, memahami produk secara mendalam, bersikap ramah dan bersahabat, responsif atau peka dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien serta berpenampilan menarik. Dengan demikian pasien akan merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan. (Surdjawanto, 2016 : 13)

2. Pengujian citra rumah sakit (X_2) terhadap angka kepuasan pasien secara parsial : Hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,273. Hal ini menunjukkan bahwa citra rumah sakit (X_2) mampu menaikkan kepuasan pasien. Variabel Citra Rumah Sakit (X_2) mempunyai t hitung sebesar 2,351 dengan probabilitas sebesar 0,021. Nilai signifikansi sebesar $0,021 < \alpha (0,1)$ menunjukkan citra rumah sakit (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hipotesis selanjutnya adalah adanya pengaruh signifikan antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Hasil citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada penelitian ini bernilai positif signifikan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Della et.al (2013), Citra mempengaruhi persepsi kualitas layanan yang kemudian mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pasien. Responden yang menilai citra Rumah Sakit Umum Haji Surabaya baik cenderung responden yang sudah pernah memanfaatkan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya maka responden tersebut dapat disimpulkan percaya terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya,

Rumah Sakit Umum Haji Surabaya ada dalam pikiran responden saat sakit, memiliki kesan yang baik terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, setuju bahwa Rumah Sakit Umum Haji Surabaya memiliki reputasi yang baik, serta responden tersebut akan menceritakan kesan yang baik dan juga akan merekomendasikan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya kepada orang lain. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra merek rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan.

3. Pengujian nilai (X3) terhadap angka kepuasan pasien secara parsial : Hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,409. Hal ini menunjukkan bahwa nilai (X3) mampu menaikkan kepuasan pasien. Variabel Nilai (X3) mempunyai t hitung sebesar 2,369 dengan probabilitas sebesar 0,020. Nilai signifikansi sebesar $0,020 < \alpha$ (0,1) menunjukkan Nilai (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hipotesis berikutnya adalah adanya pengaruh positif signifikan antara nilai terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Hasil nilai terhadap kepuasan pasien pada penelitian ini bernilai positif signifikan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Retno et,al (2016), Hasil ini membuktikan bahwa nilai yang diterima pasien bisa mengarahkan perasaan kepuasan secara keseluruhan. Penyajian nilai yang unggul bagi pasien merupakan prasyarat yang nyata untuk kepuasan pelanggan. Pasien membentuk harapan dari nilai lebih suatu kinerja pelayanan dan bertindak berdasarkan besarnya manfaat yang diterima dengan dibatasi harga, waktu, tenaga dan biaya psikologis. Semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan hipotesis H1 terdapat pengaruh parsial antara mutu pelayanan

keperawatan, citra rumah sakit dan nilai terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya diterima dan H0 ditolak

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi model regresi. Tujuan dari uji F ini adalah untuk membuktikan secara statistik bahwa keseluruhan koefisiensi regresi yang digunakan dalam analisis ini signifikan. Hasil dari Uji F dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel II Uji Simultan ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	S i
1 Regression	306,579	3	102,193	127,229	
Residual	69,077	86	,803		
Total	375,656	89			

a. Predictors: (Constant), nilai, citra rumah sakit, mutu pelayanan keperawatan

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Hasil dari Uji F diketahui nilai F hitung sebesar 306,579 dan signifikansi sebesar 0,000, terlihat bahwa nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,1. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan, Citra Rumah Sakit dan Nilai terhadap Kepuasan secara simultan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya diterima dan H0 ditolak.

Koefisien Determinasi

Koefisien *determinasi* (R) digunakan untuk mengukur kebaikan dari persamaan regresi berganda, yaitu memberikan presentase variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh seluruh variabel independen. Dengan kata lain, nilai R menunjukkan seberapa besar model regresi mampu menjelaskan variabel dependen.

Tabel III
Uji Determinan
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,903 ^a	,816	,810	,896	2,301

a. Predictors: (Constant), nilai, citra rumah sakit, mutu pelayanan keperawatan

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Hasil uji koefisien determinasi, uji R pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,903. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit dan nilai sebesar 90,72%. Sedangkan sisanya sebesar 9,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil - hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan karakteristik pasien yaitu jenis kelamin, umur dan pekerjaan, penilaian responden rata - rata sama sehingga disimpulkan bahwa jenis kelamin, umur dan pekerjaan tidak mempengaruhi penilaian responden terhadap variabel mutu pelayanan ke- perawatan, citra rumah sakit, nilai dan kepuasan pasien. Sedangkan berdasarkan pendidikan, lama dirawat, pembayaran kesehatan dan kelas perawatan, mem- pengaruhi penilaian responden terhadap variabel mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit, nilai dan kepuasan pasien.

2. Berdasarkan penilaian responden terhadap variabel mutu pelayanan ke- perawatan, citra rumah sakit, nilai dan kepuasan pasien diketahui bahwa, pada variabel mutu pelayanan keperawatan, terdapat jawaban responden yang "Tidak Setuju" pada pertanyaan kuesioner nomor 11 "lingkungan bersih dan nyaman" sebanyak 7 orang atau sebesar 7,8% dikarenakan kebersihan di toilet ruang rawat inap Marwah Lantai 1 dan juga ruang rawat inap Marwah Lantai 2 kurang terjaga. Pada variabel Kepuasan Pasien, pertanyaan nomor 29, sebanyak 13 orang atau sebesar 14,4% menjawab "Netral" karena, pasien merasa kepengurusan administrasi BPJS

masih dinilai sedikit sulit bagi pasien baru. Namun, rata-rata responden menjawab dengan nilai tinggi terhadap variabel mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit, nilai dan kepuasan pasien sehingga disimpulkan bahwa pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya puas dengan mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit, nilai yang diberikan.

3. Terdapat pengaruh secara parsial Mutu Pelayanan Keperawatan (X1) Citra Rumah Sakit (X2) dan Nilai (X3) terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini dapat terlihat dari nilai probabilitas Mutu Pelayanan Keperawatan sebesar 0.000, Citra Rumah Sakit sebesar 0.021 dan Nilai sebesar 0.020 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansinya 0,1 dengan demikian hipotesis (H1) yang menyatakan terdapat pengaruh secara parsial mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit dan nilai terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya diterima dan H0 ditolak.

4. Terdapat pengaruh simultan Mutu Pelayanan Keperawatan (X1) Citra Rumah Sakit (X2) dan Nilai (X3) terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini dapat terlihat dari nilai F hitung sebesar

306,579 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, terlihat bahwa nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) terdapat pengaruh secara simultan mutu pelayanan, citra rumah sakit dan nilai terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya diterima dan H0 ditolak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, saran dari peneliti untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

1. Agar mutu pelayanan keperawatan, citra rumah sakit dan nilai mampu dipertahankan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya terutama pada item yang paling menonjol yaitu kebersihan yang selalu terjaga, kesopanan dan keramahan perawat, perawat yang cepat tanggap pada keluhan pasien dan kontrol rutin yang dilakukan perawat terhadap pasien pada waktu pagi, siang sore dan malam, reputasi dan citra

rumah sakit yang baik, faktor pendukung lain seperti ATM dan tempat parkir yang aman, lingkungan yang aman, sehingga kepuasan pasien tetap terjaga atau bahkan meningkat.

2. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya perlu melakukan edukasi kepada pasien dan keluarga pasien di ruang rawat inap khususnya ruang rawat inap marwah lantai 1 dan ruang rawat inap marwah lantai 2 agar kebersihan toilet bersama di ruang rawat inap tetap terjaga kebersihannya sehingga pasien dan keluarga pasien dapat merasa nyaman.
3. Rumah sakit perlu melakukan edukasi terhadap pasien pengguna asuransi BPJS yang merasa kesulitan saat mengurus administrasi BPJS, agar tidak kesulitan di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

Afriliawan, Dwi. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pasien VIP pada RSUD Anutapura Palu. *e- Jurnal Katalogis*, Volume I Nomor 2, April 2013 hlm 100-110.

Agung, Muh,W, Muzakir & Gunawan. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar. *Jurnal Mirai Management*, Volume 1, No 2, Oktober 2016.

Asmuji. 2011. *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. AR-Ruzz Media. Yogyakarta.

Az-Zahroh, Tazkiyatun. 2016. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Jurnal Psikososains*, Vol.12, No.2, Agustus 2017, Hal. 99 - 111, ISSN: 1907- 5235

Buchbinder, Sharon B & Shanks, Nancy H. 2014. *Buku Ajar: Manajemen Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta

Butar-Butar, Junita & Simamora, H Roymond. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan

dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, Vol.6 No.1, September 2016.

Calundu, Rasidin. 2018. *Manajemen Kesehatan*. Sah Media. Makassar.

Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. RinekaCipta. Jakarta

Hidayat, A. Aziz Alimul. 2008. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika. Jakarta.

<http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/Naskah%20Akdemik%20RUU%20Rumah%20Sakit>. [28/7/2018]

http://www.pdpersi.co.id/kanalpersi/web site_imrs/ [28/7/2018]

<http://www.rsuhaji.jatimprov.go.id/web site/> [28/7/2018]

<http://www.yankes.kemkes.go.id/assets/downloads/PMK%20No.%2056%20ttg%20Klasifikasi%20dan%20Perizinan%20Rumah%20Sakit.pdf> [28/7/2018]

Kartika, Della Yan & Rochmah, Thinni Nurul. 2013. Analisis Penilaian Dan Persepsi Pasien terhadap Citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut "Pendidikan" Fkg Universitas Airlangga. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 1 Nomor 3 Juli-Agustus 2013

Kusniati, Retno, Farida, Naili & Sudiro. 2016. Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien di Poli Umum di RSISA Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Volume 4, No. 2, Agustus 2016.

Mardalis. 2014. *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Mardikawati, Woro & Farida, Naili. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus

- Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013.
- Nurchayanti, Eka & Setiawan, Happy. 2017. Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, Vol. 3 No. 1, April 2017: 15- 30.
- Siswanto, Susila & Suryanto. 2017. *Metodologi kombinasi kualitatif- kuantitatif kedokteran & kesehatan*. Bosscript : Klaten
- SK. Poerwani & Sopacua, Evle. Akreditasi Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan - Vol. 9 No. 3 Juli 2006: 125-133*
- Sujarweni, V, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press : Yogyakarta.
- Surjawanto. 2016. Analisis Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill terhadap Kualitas Pelayanan perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit PHC Surabaya. *Jurnal Surya*, Vol, 08, No 02, Agustus 2016
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi*. Airlangga University Press : Surabaya
- Nursalam, M. Nur. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika. Jakarta.
- Retnaningsih, Ekowati. 2013. *Akses Layanan Kesehatan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Riyanto, Agus. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.

