
PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN DUKUNGAN TOP MANAJEMEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSIA AISYIYAH KLATEN JAWA TENGAH

Ary Subiyantoro*¹

¹Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta
e-mail: *arysub63@amayogyakarta.ac.id,

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan prima dan dukungan top manajemen terhadap produktivitas kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu Anak (RSIA) Aisyiyah Klaten Jawa Tengah. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, uji f dan uji t. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi berganda $Y = 1,179 + 0,472 X1 + 0,488 X2$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan prima dan dukungan top manajemen terhadap kepuasan pasien. Dari hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa R Square sebesar 0,687. Artinya besarnya pengaruh variabel pelayanan prima dan dukungan top manajemen terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu Anak (RSIA) Aisyiyah Klaten Jawa Tengah adalah sebesar 68,7%, sedangkan sisanya 31,3% harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang berasal dari luar metode regresi ini.

Kata kunci— Pelayanan Prima, Dukungan Top Manajemen, Kepuasan

Abstract

This writing aims to find out how the influence of excellent service and top management support on patient satisfaction productivity at Aisyiyah Klaten Mother and Child Hospital (RSIA), Central Java. Data analysis techniques using validity test, reliability test, multiple regression analysis, f test and t test. Based on the results of the study obtained multiple regression equation $Y = 1.179 + 0.472 X1 + 0.488 X2$, indicating that there is an influence between excellent service and top management support on patient satisfaction. From the test results of the coefficient of determination, it shows that R Square is 0.687. This means that the influence of excellent service variables and top management support on patient satisfaction at Aisyiyah Klaten Central Java Mother and Child Hospital (RSIA) is 68.7%, while the remaining 31.3% must be explained by other causative factors originating from outside. this regression method.

Keywords— *Excellent Service, Top Management Support, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk mewujudkan hal tersebut dikeluarkanlah Peraturan Presiden Republik Indonesia No 72 tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional. Dalam perkembangannya adalah peningkatan akses pelayanan bagi masyarakat, seperti bertambahnya jumlah Puskesmas dan kemudahan mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yaitu rumah sakit.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) No 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Kemudahan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit terlihat dari semakin meningkatnya kunjungan pasien terlebih pada pasien rawat jalan. Peningkatan jumlah kunjungan tersebut didukung dengan pelaksanaan sistem rujukan berjenjang yang diterapkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sistem rujukan berjenjang yang diterapkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial memberikan pilihan kepada pasien rawat jalan memilih rumah sakit mana yang akan menjadi fasilitas kesehatan tingkat lanjutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pasien semakin kritis ia mengerti akan hak, maka ia ingin pelayanan yang aman dan memuaskan. Kemudian ia punya hak memilih, maka mutu pelayanan merupakan salah satu sebab dipilihnya rumah sakit tertentu (Sabarguna, 2008:7).

Dari pengalaman yang ada telah terlihat dan terbukti adanya keraguan bila gerakkan keluar rumah sakit secara gencar tanpa diimbangi oleh peningkatan pelayanan di dalam rumah sakit. Selain itu era kompetisi sekarang ini harus sejalan dengan upaya keluar dan ke dalam rumah sakit. Bila upaya keluar tanpa diimbangi dengan upaya kedalam dapat mejadi bumerang. Peningkatan pelayanan di dalam rumah sakit salah satunya adalah dengan menerapkan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan baik berupa produk atau jasa.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dalam organisasi pelayanan kesehatan, maka ada beberapa komponen yang harus dipenuhi untuk mewujudkan pelayanan prima dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan yaitu sikap, penampilan, kemampuan, tindakan, perhatian, dan tanggung jawab (Herlambang, 2014:73).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikhis dan pengaruh lingkungan tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada. Tidak semata-mata menilai buruk bila tidak ada pengalaman yang buruk dan tidak semata-mata mengatakan baik bila tidak dilandasi dengan suasana menyenangkan yang dialami. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien, maka penilaian kepuasan pasien penting untuk dilakukan di rumah sakit.

Penilaian kepuasan pasien penting untuk diketahui karena rumah sakit akan mendapatkan beberapa manfaat dari pasien yang merasa puas. Pasien yang merasa puas akan memberi tahu pada teman, keluarga dan tetangga. Pasien yang merasa puas akan datang lagi kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain. Kepuasan pasien membantu rumah sakit megiklankan dari mulut ke mulut untuk menarik pasien baru.

Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSIA) 'Aisyiyah Klaten merupakan rumah sakit milik Pengurus Daerah Aisyiyah (PDA) Klaten yang beralamat Jl. K.H. Hasyim Azhari Srogo Mojayan Kecamatan Klaten Tengah, Kabupaten Klaten.Jawa Tengah 57416.

Dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada pasien Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSIA) 'Aisyiyah Klaten tidak lepas dari visi dan misiya. Visinya adalah terwujudnya rumah sakit yang islami sebagai pilihan utama dan kebanggaan masyarakat dan misinya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, mengutamakan kepuasan pelanggan dan tetap peduli kepada kaum dhu'fa. Dari visi dan misi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSIA) 'Aisyiyah Klaten diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan mempunyai peran yang sangat penting, baik dalam memberikan pelayanan kesehatan maupun pengelolaan

rumah sakit itu sendiri agar pelanggan dapat merasa puas dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan.

Bagian Informasi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSIA) 'Aisyiyah Klaten merupakan salah satu bagian yang ikut melayani pasien secara langsung di bagian informasi. Oleh sebab itu, bagian informasi menjadi tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan pemberkasan serta pelayanan lain yang didapatkan pasien adalah pemberian informasi tentang syarat-syarat pelayanan rawat jalan atau rawat inap. Disinilah fungsi pelayanan prima yang dapat menunjang kepuasan di bagian informasi. Pelayanan prima berkaitan dengan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang diterapkan di bagian informasi dapat membuat pasien merasa penting dan dihargai serta mendapatkan kemudahan terhadap pelayanan pemberkasan jaminan pasien rawat jalan. Tidak semua pasien datang dengan membawa berkas yang lengkap dan tidak semua pasien mengerti tentang informasi pemberkasan jaminan rawat jalan sehingga seakan-akan pelayanan di bagian informasi sulit dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh sebab itu, penerapan pelayanan prima di bagian informasi diharapkan dapat memudahkan masyarakat dan timbul kepuasan terhadap pelayanan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut ke dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Prima dan Dukungan Top Manajemen Terhadap Kepuasan Pasien Di RSKIA Aisyiyah Klaten Jawa Tengah".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Aisyiyah Klaten Jawa Tengah?
2. Bagaimana pengaruh dukungan top manajemen terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Aisyiyah Klaten Jawa Tengah?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan prima dan dukungan top manajemen terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Aisyiyah Klaten Jawa Tengah?

Kajian Empiris

Menurut penelitian (Asih, 2016), hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan. Berdasarkan Penelitian (Khaerunnisa, 2014) dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan nasabah diketahui bahwa antara variabel pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah/konsumen memiliki hubunganyang sangat kuat. Berdasarkan penelitian terdahulu (Dilla & Tanty, 2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan konsumen terhadap pelayanan prima secara simultan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Menurut penelitian (Reski, 2021), menerangkan bahwa pelayanan prima (Sikap (*Attitude*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), Tanggung Jawab (*Accountability*)) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makasar. Berdasarkan Penelitian (Tetralleniajr, 2021) dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan konsumen di PT KAI Bandung didapatkan kesimpulan bahwa antara variabel pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah/konsumen memiliki hubunganyang sangat kuat.

Menurut penelitian (Andreas, 2013), menerangkan bahwa dukungan top manajemen, budaya alayanan, dan orientasi pelayanan dalam pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di Starbucks Coffee Cibubur Square rest area Bogor.

Berdasarkan penelitian (Rizki, 2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan top manajemen dan kemampuan teknik personal system informasi Akuntansi (SIS) terhadap

kepuasan pengguna SIS pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Palu.

Di Indonesia terdapat Faskes yang pengelolaannya bersifat padat modal, padat karya, dan padat teknologi yakni rumah sakit. Rumah sakit merupakan mata rujukan pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dan dianggap mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik karena rumah sakit memiliki banyak sumber daya manusia atau staf profesional, menyediakan peralatan dengan teknologi yang lebih canggih, dan lebih sempurnanya sistem administrasi rumah sakit (Herlambang and Murwani, 2012). Namun, pada kenyataannya masih saja terdapat masyarakat yang memiliki keluhan atas buruknya pelayanan yang diterima pada sebuah pelayanan rumah sakit. Sebagian besar keluhan tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan tidak prima dan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak memuaskan (Cahyono, 2012).

Kepuasan merupakan perasaan seseorang berupa suka atau kecewa atas perbandingan kinerja yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan (Wijono, 2000). Artinya, tingkat kepuasan yang dirasakan pasien bergantung pada kesesuaian antara harapan kinerja yang diinginkan pasien dengan hasil kinerja yang diterimanya. Jika kinerja yang diterima pasien telah sesuai dengan harapannya, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun sebaliknya, jika kinerja yang diterima pasien tidak sesuai dengan harapannya, maka pasien akan merasakan kecewa dan tidak puas.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Prima

Menurut Simamora (Mansur, 2020), kinerja pegawai adalah tingkat terhadap mana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, sedangkan penilaian kinerja adalah proses yang mengukur kinerja pegawai. Penilaian kinerja adalah suatu hasil dari pekerjaan yang dicapai oleh masing-masing pegawai atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi pekerjaan berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi (Hasan, 2019).

Menurut Peter Drucker dalam James AS & Edward Freeman (Mansur, 2020) terdapat dua konsep dasar untuk menilai kinerja organisasi yaitu efisiensi dan efektivitas. Dalam suatu organisasi atau perusahaan memerlukan adanya penilaian kinerja sebagai bentuk evaluasi obyektif terhadap produktivitas kerja, lalu akan digunakan sebagai pertimbangan pada bidang sumber daya manusia di masa yang akan datang. Selain itu, penilaian kinerja dapat digunakan sebagai alat dalam membantu karyawan untuk memperbaiki kinerja, meningkatkan kemampuan, serta dalam pengembangan karir. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan layanan yang baik kepada pelanggan, membuat pelanggan puas, dan perusahaan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal. agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas tinggi atau mempertahankan hubungan baik dengan konsumen, kunci sukses terletak pada orang, karena layanan dapat menjalin hubungan dengan pelanggan yaitu interaksi antar pekerja. Pelayanan yang berkualitas tinggi untuk didukung oleh SDM yang handal, berwawasan jauh, serta mampu merumuskan strategi dan keterampilan pelayanan yang berkualitas unggul. Pengembangan pelayanan harus dibarengi dengan perilaku belajar, terus menerus menggali dan meningkatkan kemampuannya sesuai berdasarkan tugas. Jika tidak, maka kebijakan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik tidak akan terwujud.

Pelayanan prima adalah perbuatan atau tindakan yang memberikan kepada pelanggan apa (yang lebih daripada) yang memang diharapkan pada saat mereka membutuhkan dengan cara yang diinginkan dan lebih baik daripada penawaran sejenis lainnya (Rivai dkk, 2019). Endarini (2001) dalam Hadjam (2001) mendefinisikan pelayanan prima dalam konteks pelayanan rumah sakit berarti pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang

akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya kepada rumah sakit. Endang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Mamik, 2010). Parasuraman (2001) menjelaskan bahwa untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan (pasien), dapat dilakukan dengan pendekatan kualitas pelayanan atau *Service Quality* yang diukur dengan menggunakan indikator Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) (Nursalam, 2015). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (Nursalam, 2014).

Dukungan Top Manajemen

Dukungan Manajemen Puncak yang paling menonjol dalam organisasi, misalnya direktur, dewan direktur dan para pejabat lainnya. Manajemen puncak bertanggung jawab agar membuat rencana luas dan menetapkan pilihan-pilihan penting. Kepala (direktur) menyelesaikan tugas melalui orang lain. Mereka hanya memutuskan, mendistribusikan aset dan memilah-milah latihan bawahan mereka untuk mencapai tujuan. Kepala melakukan pekerjaan mereka dalam (asosiasi), yang merupakan unit sosial yang direncanakan dengan sengaja, terdiri dari setidaknya dua orang, dan bekerja pada premis yang umumnya konsisten untuk mencapai satu atau sekelompok tujuan bersama (Robbins dkk, 2005). Manajemen puncak adalah penyelia tingkat tinggi atau disebut kepala puncak adalah pemimpin senior dari sebuah asosiasi dan bertanggung jawab untuk sebagian besar administrasi (Solihin, 2009).

Dukungan Manajemen Puncak berperan penting dalam tahap siklus pengembangan kerangka kerja dan dalam pelaksanaan kerangka kerja data yang berhasil. Manajemen puncak melalui kekuatan dan dampak untuk menggabungkan pengembangan kerangka kerja data, memungkinkan klien untuk tertarik pada setiap fase peningkatan kerangka kerja. Para eksekutif, klien, dan staf kerangka kerja dibutuhkan dalam kemajuan kerangka kerja. Kelompok proyek pengumpulan rencana atau peningkatan kerangka kerja menggabungkan klien, pakar, dan agen dewan untuk membedakan kebutuhan klien kerangka kerja, mendorong penentuan khusus, dan menjalankan kerangka kerja baru.

Manajemen puncak mendukung sistem berlaku sebagai pemilik kerangka kerja, agar secara teratur memutuskan atau mempengaruhi arah pengembangan kerangka data, juga bertindak sebagai klien kerangka kerja karena mereka sangat khawatir tentang keadaan organisasi secara keseluruhan, administrasi puncak Biasanya membutuhkan ikhtisar data untuk membantu latihannya saat menyusun, membedah, dan pilihan penting (Darmawan dkk., 2013).

Kepuasan Pasien

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2009:138). Kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi produk maupun jasa, dengan demikian kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan (Rangkuti, 2014:7).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang (Herlambang, 2014:74). Kepuasan merupakan perasaan seseorang berupa suka atau kecewa atas perbandingan kinerja yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan (Wijono, 2000). Artinya, tingkat kepuasan yang dirasakan pasien bergantung pada kesesuaian antara harapan kinerja yang diinginkan

pasien dengan hasil kinerja yang diterimanya. Jika kinerja yang diterima pasien telah sesuai dengan harapannya, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun sebaliknya, jika kinerja yang diterima pasien tidak sesuai dengan harapannya, maka pasien akan merasakan kecewa dan tidak puas.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat empat metode sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan sarannya. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan *customer hot lines*. Dari hasil informasi-informasi akan dapat memberikan ide-ide atau masukkan kepada perusahaan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang muncul.

2) *Ghost shopping*

Ghost shopping salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap pesaing. Dengan dasar ini mereka akan mendapatkan suatu informasi untuk mengerti kekuatan dan kelemahan pesaing berdasarkan pengalaman membeli produk. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan, baik yang bersangkutan maupun pesaingnya.

3) *Lost customer analisis*

Perubahan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, akan tetapi pantauan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survei kepuasan pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei akan diperoleh umpan balik (*feed back*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggannya. Penelitian yang dilakukan di India menemukan bahwa di sektor kesehatan publik seperti di rumah sakit pemerintah faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah empati dan jaminan (Ahmed & Ilyas, 2016).

Rumah Sakit

Sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahasakitan, tercantum tugas dan fungsi rumah sakit, yaitu:

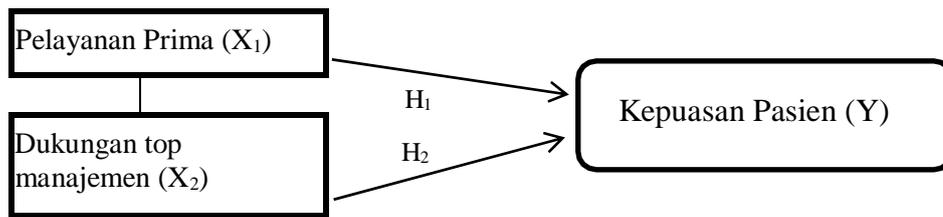
a. Tugas Rumah Sakit

Memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

b. Fungsi Rumah Sakit

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Kerangka Berpikir



Gambar 1.1: Kerangka Penelitian

Sumber :Jackson R.S. Weenas, (2013:610)

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka penelitian dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H₁ : Pelayanan Prima berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Aisiyah Klaten Jawa Tengah.

H₂: Dukungan Top Manajemen berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Aisiyah Klaten Jawa Tengah.

H₃ : Pelayanan Prima dan Dukungan Top Manajemen berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Aisiyah Klaten Jawa Tengah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Sub Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) di Rumah Sakit Ibu Anak Aisiyah Klaten Jawa Tengah, adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 24 Januari 2022 – 19 Maret 2022. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Rukajat, 2018). Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu mendeskripsikan mengenai ada atau tidaknya pengaruh pelayanan prima dan dukungan manajemen puncak terhadap produktivitas kerja pada perawat Rumah Sakit Ibu Anak Aisiyah Klaten Jawa Tengah. Metode deskriptif kuantitatif disesuaikan dengan variabel penelitian yang memfokuskan pada masalah dan fenomena yang terjadi pada saat ini, Menurut Saryono (Ariyanti, 2017), populasi adalah jumlah dari keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya.

Di dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Aisiyah Klaten Jawa Tengah, yaitu sebanyak 35 orang. Menurut Roflin, Iche, dkk (2021), sampel merupakan bagian dari populasi. Kalimat ini memiliki dua makna, yaitu (1) semua unit populasi harus memiliki peluang untuk terambil sebagai unit sampel, dan (2) sampel dipandang sebagai penduga populasinya atau sebagai populasi dalam bentuk kecil (miniatur populasi). Dikarenakan jumlah populasi hanya 32 orang, maka semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik penentuan sampel ini disebut dengan sampel jenuh atau *sampling jenuh*, istilah lainnya ialah sensus. Teknik sampel jenuh biasanya digunakan untuk jumlah populasi yang relatif kecil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah Perawat di Rumah Sakit Ibu Anak Aisyiyah Klaten Jawa Tengah. Responden penelitian ini berjumlah 35 orang terdiri dari terdiri dari pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 5 orang (6%) dan perawat berjenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang (94%).

Uji Validitas

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X₁)

Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
PP1	0,570	0,2483	Valid
PP2	0,766	0,2483	Valid
PP3	0,772	0,2483	Valid
PP4	0,639	0,2483	Valid
PP5	0,739	0,2483	Valid

Sumber : Data Primer Diolah,2022

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Manajemen Puncak (X₂)

Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
DMP1	0,317	0,2483	Valid
DMP2	0,283	0,2483	Valid
DMP3	0,381	0,2483	Valid
DMP4	0,473	0,2483	Valid
DMP5	0,567	0,2483	Valid

Sumber: Data Primer Diolah,2022

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
KP1	0,640	0,2483	Valid
KP2	0,749	0,2483	Valid
KP3	0,826	0,2483	Valid
KP4	0,853	0,2483	Valid
KP5	0,808	0,2483	Valid

Sumber: Data Primer Diolah,2022

Hasil pengamatan pada r tabel dari nilai sampel (N) = 32 responden maka ditetapkan nilai r table sebesar 0,2483. Sehingga merujuk pada hasil dari uji validitas yang dihasilkan bahwa semua instrumen mulai dari variabel pelayanan prima (X₁) yang terdiri dari X₁₁, X₁₂, X₁₃, X₁₄, X₁₅, Variabel dukungan manajemen puncak (X₂) yang terdiri dari X₂₁, X₂₂, X₂₃, X₂₄, X₂₅, semua menghasilkan r hitung > r tabel. Selain itu variabel Produktivitas Kerja (Y) yang terdiri

dari Y_1, Y_2, Y_3, Y_4, Y_5 , semua menghasilkan nilai r hitung $> r$ tabel, maka kesimpulan dari uji validitas ini adalah semua butir pertanyaan yang terkandung dalam variabel X dan Y bersifat Valid. Dari Variabel Y_1, Y_2, Y_3, Y_4 semua menghasilkan nilai r hitung $> r$ tabel, maka kesimpulan dari uji validitas ini adalah semua butir pertanyaan yang terkandung dalam variabel X_1 dan X_2 serta Y bersifat Valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,867	5

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
,821	5

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
,910	5

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dari hasil uji reliabilitas pada variabel X dan Y di dapatkan semua nilai dari hasil variabel X_1, X_2 dan Y menghasilkan nilai *Alpha Cronbach's* atau alpha hitung $> 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkandung dalam variabel X_1, X_2 dan Y bersifat Reliabel.

Analisis Regresi Linear Berganda

Metode uji regresi linear berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh Penilaian Kinerja dan Komitmen terhadap Produktivitas Kerja perawat. Hasil uji regresi linear berganda ialah sebagai berikut:

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.10
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.179	2.035		.579	.567
	X1	.472	.161	.431	2.931	.007
	X2	.488	.154	.465	3.163	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Persamaan pada analisis regresi linear berganda dapat dituliskan dalam bentuk sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel Kepuasan Pasien
- a = Konstanta
- b₁; b₂ = Koefisien Regresi Variabel Penilaian Kinerja dan Komitmen
- X₁; X₂ = Variabel Pelayanan prima dan Dukungan top manajemen
- e = Standar Error

Dari hasil uji didapatkan persamaan regresi :

$$Y = 1,179 + 0,472X_1 + 0,488X_2$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linear berganda di atas dapat diartikan koefisien regresi untuk nilai koefisien regresi untuk nilai konstan sebesar 1,179, menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan prima dan dukungan top manajemen mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 1,179 satuan.

Variabel Pelayanan prima (X₁) sebesar 0,472 menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan prima meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,401 satuan.

Variabel Komitmen (X₂)sebesar 0,253 menunjukkan bahwa jika variabel dukungan top manajemen meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,253 satuan.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.11
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,829 ^a	,687	,665	1,340

- a. Predictors: (Constant), Pelayanan Prima, Dukungan Top manajemen
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dari hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa angka R yaitu angka korelasi antara variabel pelayanan prima dan dukungan top manajemen terhadap kepuasan pasien sebesar 0,829. Yang artinya hubungan kedua variabel tersebut kuat. Yang artinya jika variabel pelayanan prima dan dukungan top manajemen semakin naik nilainya maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Dari hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,687 atau 68,7% (R Square X 100%). Artinya besarnya pengaruh variabel pelayanan prima dan dukungan top manajemen terhadap kepuasan pasien di RSIA Aisyiyah Klaten adalah sebesar 68,7%, sedangkan sisanya 31,3% (100%-68,7%) harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang berasal dari luar metode regresi ini.

Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Tabel 4.12
 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	114,170	2	57,085	31,806	,000 ^a
	Residual	52,049	29	1,795		
	Total	166,219	31			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Prima, Dukungan Top manajemen
 Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dari hasil uji F, dihasilkan nilai f hitung sebesar 31,806 di atas dari standar dan nilai signifikansi Sig sebesar 0,000 atau f tabel sebesar 3,195, dan nilai dari signifikan lebih kecil dari 0,05, maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel pelayanan prima dan dukungan top manajemen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

Uji T (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Berikut hasil hipotesis dalam pengujian ini terlihat dalam tabel 4.13:

Tabel 4.13
 Hasil Uji T (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.179	2.035		.579	.567

Pelayanan Prima	.472	.161	.431	2.931	.003
Dukungan Top manajemen	.488	.154	.465	3.163	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Pada tabel di atas t hitung pada variabel pelayanan prima sebesar 2,931. Pada derajat bebas (df) = N - 2 = 32 - 2 = 30, maka ditentukan t tabel sebesar 1,677. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa t hitung > t tabel (2,931 > 1,677). Jika t hitung > t tabel maka H₀ ditolak secara statistik adalah signifikan, dari hasil uji t nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,03 < 0,05) berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan prima terhadap variabel kepuasan pasien.

Pada tabel di atas t hitung pada variabel komitmen sebesar 3,163. Pada derajat bebas (df) = N - 2 = 32 - 2 = 30, maka ditentukan t tabel sebesar 1,677. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa t hitung > t tabel (3,163 > 1,677). Jika t hitung > t tabel maka H₀ ditolak secara statistik adalah signifikan, dari hasil uji t nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,040 < 0,05) berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel dukungan top manajemen terhadap variabel kepuasan pasien.

Dari hasil analisis data penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pengaruh variabel pelayanan prima dan dukungan top manajemen terhadap kepuasan pasien di RSIA Aisyiyah Klaten pada tahun 2022.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang pengaruh variable dampak pengaruh variabel pelayanan prima dan dukungan top manajemen terhadap kepuasan pasien di RSIA Aisyiyah Klaten tahun 2022, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji R *Square* (koefisien determinasi) dalam penelitian ini sebesar 0,687 atau 68,7% (R Square X 100%). Artinya besarnya pengaruh variable pengaruh variabel pelayanan prima dan dukungan top manajemen terhadap kepuasan pasien di RSIA Aisyiyah Klaten tahun 2022 adalah sebesar 68,7%, sedangkan sisanya 31,3% harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang berasal dari luar metode penelitian ini.
2. Hasil uji F ditentukan bahwa f hitung > f tabel (31,806 > 4,342) , maka jika f hitung > f tabel maka H₀ ditolak secara statistik adalah signifikan, dari hasil uji f nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,00 < 0,05) berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengaruh variabel pelayanan prima dan dukungan top manajemen terhadap kepuasan pasien di RSIA Aisyiyah Klaten tahun 2022.
3. Persamaan regresi berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : **Y = 1.179 + 0.472 X₁ + 0.488 X₂**. Menunjukkan bahwa semua variable X berpengaruh secara positif dalam peningkatan nilai variable Y.

SARAN

Berdasarkan hasil penulisan di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. sebaiknya pelayanan prima dilaksanakan secara efektif terhadap standar dan memberikan umpan balik terhadap pasien, sehingga tercapai kepuasan pasien. Rumah sakit akan mendapatkan dampak yang signifikan yang tentu saja dapat bermanfaat bagi kemajuan rumah sakit.

2. Pihak rumah sakit perlu meningkatkan dukungan top manajemen dengan memberikan totalitas pengelolaan bagi semua stakeholder di lingkungan rumah sakit dengan pemberian dukungan secara riil seperti penghargaan, kompensasi dan kesempatan bagi pegawai dengan program pengembangan karir.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Purwanto, Erwan Dan Dyah Ratih Sulistyastui, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*, Gava Medika, Yogyakarta.
- AH, Prihartono, 2012, *Manajemen Pelayanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Andreas Wahyu Gunawan, Mira Ferisca Beyer, (2013), *Pengaruh Dukungan Top Manajemen, Budaya Layanan, Dan Orientasi Pelayanan Dalam Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Manajemen Pemasaran Jasa, Vol.5, 2013
- Herlambang, Susatyo, 2014, *Customer Service Rumah Sakit Dan Tenaga Kesehatan*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Idrus, Muhammad, 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI, *Buku Pegangan Sosialisasi JKN*.
- Nuryaman Dan Veronica Christina, 2015, *Metodologi Penelitian Akuntansi Dan Bisnis*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 56, 2014, *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Rangkuti, Freddy, 2013, *Customer Service Rumah Sakit Dan Call Center Berdasarkan ISO 9001*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Reski Dewi Pratiwi, Ryrin Suryawan Prana Putra, (2021), *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuan Baji Makasar*, Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo, Vol.7 No. 1 April 2021
- Riduwan, Adun Rusyana, Enas, 2013, *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 Dan Aplikasi Statistik Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Rizki Amalia, (2022), *Pengaruh Dukungan Top Manajemen Dan Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi Akuntansi (SIS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIS) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Palu*, Sinar Manajemen, Volume 9 No. 1 Maret 2022
- Sabarguna, Boy S, 2008, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.
- Saebani, Beni Ahmad Dan Kadar Nurjaman, 2013, *Manajemen Penelitian*, Pustaka Setia, Bandung.
- Subiyantoro, Ary, (2019), *Pengaruh Persediaan Peralatan Barang Medis Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Rs Condong Catur Sleman Yogyakarta*, ALBAMA, Vol. 12, No. 1, Hal. 62.
- Subiyantoro, Ary, (2022), *Modul Praktikum SPSS*, Yogyakarta: AMA Yogyakarta.
- Sugiyono, 2015, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna, 2012, *SPSS Untuk Paramedis*, Gava Media, Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang, 2012, *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, CAPS (Center For Academic Publishing Service), Yogyakarta.