

Pengaruh Pelayanan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rs Prima Pekanbaru

Mhd.Suleman Hsb S.E.,M.M¹, Syiva Septwo Putri², Zulfitri S.E.,M.M³.

¹Institut Teknologi dan Bisnis Master, *E-mail : hsb.suleman@gmail.com

²Institut Teknologi dan Bisnis Master

ABSTRAK

Tujuan – Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit peima pekanbaru.Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan rumah sakit prima pekanbaru yang berjumlah 100 orang. Sedangkan variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah pelayanan,komunikasi dan kepuasan pasien.Analisis data menggunakan metode regresi linear berganda dengan menggunkan uji validitas ,uji reliabilitas,uji normalitas,uji t,uji f dan uji R2.Pengujian tersebut dilakukan guna mengetahui hubungan antara variabel bebas (independen variabel) dengan variabel terikat (dependent variabel).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan dan komunikasi secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai korelasi $R = 0,384$ yang menunjukkan adanya hubungan yang erat antara pelayanan dan komunikasi dengan kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima.Sedangkan Adjusted R square didapat 0.130 yang berarti pelayanan dan komunikasi memiliki kontribusi sumbangan sebesar sebesar 13% terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru.Secara simultan variabel pelayanan dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai F hitung $8,401 > 3,94$.Secara parsial diperoleh variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai t hitung $2,423 > t$ tabel 1,985 dan variabel komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai t hitung $2,158 < t$ tabel 1,985 persamaan regresi linear berganda sebagai berikut : $Y = 8,456 + 0,117 X_1 + 0,154 X_2$.

ARTICLE HISTORY

Diterima 15 Maret 2024

Direvisi 04 April 2024

Diterima 20 Mei 2024

KATA KUNCI

Pelayanan,Komunikasi,
Kepuasan Pasien

Pendahuluan

Pelayanan Kesehatan yang ada dirumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkap fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga komunikasi dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dihujui oleh calon pasien.Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien. Hal tersebut dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam pengembangan industri rumah sakit.Dalam konsep public relation terhadap pelayanan kepada publik eksternal adalah komunikasi yang berfungsi untuk membangun kephahaman bersama dan sikap saling pengertian diantara kedua belah pihak sehingga muncul kepercayaan pelamggam terhadap instansi atau perusahaan hal ini dilakukan untuk memperluas pasar atau jumlah pelanggan. Memelihara dan meningkatkan loyalitas pelanggan.Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan dirumah sakit,Pelayanan prima rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam ,berpenampilan menarik, bersikap ramah yang paling penting berkomunikasi secara efektif dan mampu menghadapi keluhan pasien secara profesional.

Srategi pelayanan bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu yang berorientasi pada kepuasan pasein ,rumah sakit tetap tetap eksis ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pelayanan komunikasi kepada pasien. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi. Rumah sakit melakukan berbagai cara demi meningkatkan kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan sehingga dari dampak yang muncul akan menimbulkan sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut.

·CORRESPONDING AUTHOR. Email: hsb.suleman@gmail.com

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxx (online ISSN)

© 2024

http://www.maen.akademimanaiemem.or.id

Pelayanan yang dimaksud semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien. persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan dan juga dalam menyampaikan informasi atau pesan). sebagai sarana atau alat komunikasi yang berarti penyampaian pesan yang dapat dimengerti oleh sumber pemberi pesan kepada penerima pesan sehingga terjadi pemahaman atas pesan disampaikan sehingga pelanggan akan merasa puas. kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit. pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip service quality yaitu kecepatan, keramahan, kenyamanan pelanggan. keunggulan layanan tersebut tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, berikut pelayanan yang dapat dilakukan

Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman, dengan tenaga kesehatan, sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayanan kesehatan. bentuk layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka waktu yang lama. ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meminimumkan kepuasan pasien yang menurutnya kurang menyenangkan.

Kepuasan pasien merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan yang semakin keras. kepuasan adalah kesimpulan dari pemakain antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan RUMAH SAKIT PRIMA PEKANBARU merupakan sebuah rumah sakit yang berdiri pada tahun 2016 bertempat di jalan Bima No.1 pekanbaru.

1.1 Tabel

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah sakit Prima Pekanbaru Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Pasien
2018	13.179 Orang
2019	103.883 Orang
2020	109.084 Orang
2021	132.401 Orang
2022	162.667 Orang

Sumber: Rumah Sakit Prima Pekanbaru

Berdasarkan pada observasi awal peneliti melihat beberapa masalah yang terjadi dirumah sakit prima pekanbaru. peneliti menemukan banyak keluhan keluhan pasien mengenai pelayanan komunikasi dirumah sakit ini seperti:

1. Dalam memberikan pelayanan masih kurang ramah dari perawat kepada pasien, seperti berkomunikasi atau kurang baiknya tata bicara penyampaian informasi kepada pasien.
2. Adanya miskomunikasi antara perawat dengan pendaftaran sehingga membuat pasien menjadi bingung mau mendaftar.
3. Ketidaksabaran pasien terhadap antrian berobat karena lama dipanggil
4. Alat alat medis yang sering rusak dan memakan waktu yang lama memperbaikinya membuat pasien dirujuk kerumah sakit lain untuk diperiksa.

Saat ini permasalahan yang dihadapi oleh banyak rumah sakit adalah apa dan bagaimana pihak rumah sakit dapat memberikan kepuasan bagi pasien sehingga membuat pasien puas dan loyal. Kini

CORRESPONDING AUTHOR. Email: hsb.suleman@gmail.com

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxxx (online ISSN)

© 2024

<http://www.maen.akademimanaiemn.or.id>

seiringan dengan kemajuan teknologi Rumah Sakit Prima Pekanbaru terus menunjukan eksistensinya di bidang kesehatan dengan merubah paradigma lama menjadi paradigma baru. Hal ini terlihat dari perubahan baik dalam tenaga medis maupun saran dan prasarana lain yang menunjang untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Dukungan Teoritis

Pelayanan

Kotler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan dan *perceived service* (layanan yang diterima). jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

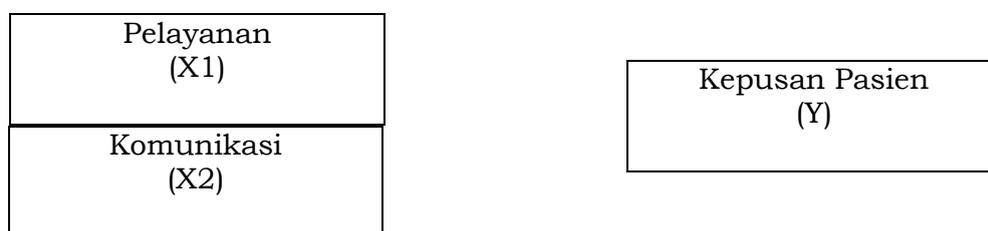
Komunikasi

Menurut b. Carl I. Hovland Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang dengan menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain. Menurut C Pearson & Paul E Melson Komunikasi adalah suatu proses yang memahami dan berbagai makna. Menurut James A.F Stoner Komunikasi adalah suatu proses pada seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian dan informasi dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain.

Kepuasan pasien

Nursalam (2011), Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang bersal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Tjiptono (2015), "Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan harapannya". jadi menurut beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian.

Metode penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif (quantitative methods). Misbahuddin dan Hasan (2013) menyatakan bahwa analisis kuantitatif adalah analisis yang bersifat kuantitatif (angka) seperti model statistik, model matematika dan ekonometrik. Di mana hasil analisis yang disajikan dalam bentuk angka dijelaskan dan dituangkan (diinterpretasikan) dalam suatu uraian. Tujuannya untuk melihat bagaimana pengaruh pelayanan komunikasi yang diterapkan oleh rumah sakit prima pekanbaru. Kemudian pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) dengan terjun langsung ke objek penelitian untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan

dengan cara menyebarkan berbagai pertanyaan yang berbentuk kuesioner kepada responden (pasien rawat jalan rumah sakit prima). Selanjutnya tujuan dan arah dalam penelitian yang digunakan bersifat deskriptif untuk mengganbarkan sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi rumah sakit prima pekanbaru.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi Pene-litian

Sugiyono (2018) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dirumah sakit primapekanbaru dengan jumlah populasi 162.667 pasien periode tahun 2022.

Sampel Penelitian

Menurut Wijaya (2013) berpendapat bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil atau ditentukan berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu. Penentuan ukuran suatu sampel dari suatu sampel dari suatu populasi ada beberapa macam itu tergantung pada populasi yang diketahui jumlahnya dan populasinya yang tidak diketahui jumlahnya (terlalu besar). Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang memiliki oleh populasinya tersebut.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 pasien rawat jalan rumah sakit prima pekanbaru.Jumlah sampel diambil berdasarkan rumus Slovin.

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N e^2} = \frac{162.667}{1 + 162.667 \cdot (10\%)} \\ &= \frac{162.667}{1 + 16.266,7} \\ &= \frac{162.667}{16.267,7} \\ &= 9,9994\end{aligned}$$

(Dibulatkan menjadi 100 pasien)

Keterangan :

n = Besarnya Sampel

N = 162.667 populasi

e = 10% Tingkat eror

Teknik Penganbilan Sampel

Teknik pengambilan sampel bertujuan memudahkan peneliti dalam menentukan sampel yang akan diteliti. Teknik sampel merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitin.Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu probability sampling dan non probability sampling. Teknik non probability sampling yaitu teknik penganbilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagai setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (sugiyono, 2016).

Hasil

Melihat uraian dan penjelasan mengenai pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit prima pekanbaru,maka terlihat adanya pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru.Untuk lebih jelasnya tentang pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan data hasil kuisisioner,sehingga analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedasitas, uji multikonearitas, uji t, uji f dan uji analisis determinasi (R2).

Hasil Uji Instrument Data Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi product moment, r hitung diperoleh dari hasil output. Nilai tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai r tabel dari buku statistic SPSS.22.0 dengan rumus ($N - 2 = 100 - 3 = 97 = 0,233$).

Pengujian validitas variabel pelayanan dapat dilihat selengkapnya dari tabel 5.27 berikut ini :

Tabel 5.27 Hasil Pengujian Validitas Variabel Pelayanan

No Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,462	0,1975	Valid
Pernyataan 2	0,466	0,1975	Valid
Pernyataan 3	0,456	0,1975	Valid
Pernyataan 4	0,514	0,1975	Valid
Pernyataan 5	0,593	0,1975	Valid
Pernyataan 6	0,600	0,1975	Valid
Pernyataan 7	0,670	0,1975	Valid
Pernyataan 8	0,630	0,1975	Valid
Pernyataan 9	0,586	0,1975	Valid
Pernyataan 10	0,535	0,1975	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS.22.2023

Dari tabel 5.27 dapat dilihat bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur indikator pada variabel pelayanan mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,1975 yang disajikan pada tabel 5.27 dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel pelayanan tersebut dikatakan valid.

Selanjutnya untuk menguji validitas pada variabel komunikasi dapat dilihat dari tabel 5.28 berikut ini:

Tabel 5.28 Hasil Pengujian Validitas Variabel Komunikasi

No Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,467	0,1975	Valid
Pernyataan 2	0,723	0,1975	Valid
Pernyataan 3	0,746	0,1975	Valid
Pernyataan 4	0,717	0,1975	Valid
Pernyataan 5	0,775	0,1975	Valid
Pernyataan 6	0,786	0,1975	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS.22,2023

Dari tabel 5.28 dapat dilihat bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur indikator pada variabel pelayanan mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,1975 yang disajikan pada tabel 5.28 dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel komunikasi tersebut dikatakan valid.

Selanjutnya untuk menguji validitas pada variabel kepuasan dapat dilihat dari tabel 5.29 berikut ini:

Tabel 5.29 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan

No Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,429	0,1975	Valid
Pernyataan 2	0,712	0,1975	Valid
Pernyataan 3	0,771	0,1975	Valid
Pernyataan 4	0,516	0,1975	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS.22,2023

Dari tabel 5.29 dapat dilihat bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur indikator pada variabel pelayanan mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,1975 yang disajikan pada tabel 5.29 dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel kepuasan tersebut dikatakan valid.

5.4.1.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing masing item yang terlihat dari tabel 5.30 berikut ini :

Tabel 5.30 Hasil Pengujian Reliability Variabel

Variabel	Cronbac s Alpha	N of Item
Pelayanan (X1)	0,747	10
Komunikasi (X2)	0,796	6
Kepuasan Pasien (Y)	0,660	4

Sumber:Data Olahan SPSS.22,2023

Dari tabel 5.30 dapat dilihat ketiga variabel mempunyai koefisien *alpha* yang cukup besar yaitu diatas 0,6 (kuat) sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing masing variabel dari kuisisioner adalah *reliable* yang berarti bahwa kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang handal.

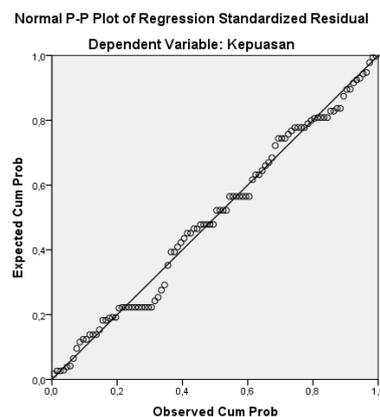
Hasil Uji Asumsi

Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi,variabel dependen dan variabel *independent* mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal.Kita dapat melihatnya dari normal *probability plot* yang membentuk suatu garis diagonal dan *ploting* data yang akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal/ grafik histogram maka menunjukkan pola distribusi normal.Apabila data jauh dari garis diagonal and tidak megikuti arah garis diagonal/grafik histogram maka menunjukkan pola distribusi tidak normal.

Berikut hasil uji normalitas dari hasil penelitian pada rumah sakit prima pekanbaru yang dapat dilihat pada gambar 5.1 berikut ini:

Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas



Sumber:Data Olahan SPPS.22,2023

Dari gambar 5.1 dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal.Dapat diartikan bahwa model regresi memenuhi asumsi notmalitas.

Regresi Linear Berganda

Berdasarkan data dari 100 orang responden,setelah dilakukan pengujian adapun persamaan regresinya adalah dengan menggunakan rumus SPSS.22.0 didapat nilai $a = 8,456$, $b_1 = 0,117$, $b_2 = 0,154$, maka persamaan regresi linear berganda adalah sebagi berikut:

Tabel 5.2 Hasil Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,456	2,162		3,911	,000
	Pelayanan	,117	,048	,245	2,423	,017

Kominkasih	,154	,071	,218	2,158	,033
------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Olahan SPSS.22,2023

$$Y = 8,456 + 0,117X_1 + 0,154X_2$$

Berdasarkan persamaan diatas maka :

1. Konstanta 8,456. Berarti saat pelayanan dan komunikasi diabaikan atau nol maka kepuasan pasien sebesar 8,456 satuan.
2. Koefisien variabel pelayanan (X1) 0,117. Berarti jika variabel pelayanan di naikkan 1 satuan dan komunikasi diabaikan/dianggap nol, maka kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru akan naik sebesar 0,117 satuan. Koefisien variabel pelayanan bertanda positif. Berarti semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien rawat jalan prima pekanbaru akan ikut meningkat.
3. Koefisien variabel komunikasi (X2) 0,154. Berarti jika variabel komunikasi dinaikkan 1 satuan dan pelayanan diabaikan, maka kepuasan pasien rawat jalan prima pekanbaru akan naik sebesar 0,154 satuan. Koefisien variabel komunikasi bertanda positif. Berarti semakin baik komunikasi yang dirasakan pasien maka kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima akan ikut meningkat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independen* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *dependen*. Untuk melihat hasil uji t dapat dilihat dari tabel 5.3 berikut ini :

**Tabel 5.3 Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,456	2,162		3,911	,000
	Pelayanan	,117	,048	,245	2,423	,017
	Kominkasih	,154	,071	,218	2,158	,033

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Olahan SPSS, 22.2023.

Dari tabel 5.3 dapat dilihat bahwa nilai t hitung pelayanan (X1) sebesar 2,423, komunikasi (X2) sebesar 2,158. Tingkat signifikan penelitian ini adalah 5% atau 0,025 (Uji 2 sisi). Untuk melakukan uji t maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut : Tingkat signifikan penelitian ini adalah 5% atau 0,025 (Uji 2 sisi). Berarti didapat t tabel sebesar 1,985. Maka terbukti bahwa :

1. Pelayanan (X1) = dengan t hitung 2,423 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan tingkat signifikan 0,017 lebih kecil dari 0,05. Maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru.
2. Komunikasi (X2) = dengan t hitung 2,158 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan tingkat signifikan 0,033 lebih kecil dari 0,05. maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel komunikasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independen* (pelayanan dan komunikasi) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen* (kepuasan pasien). Berikut ini tabel hasil uji F pada spss, yang dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut ini :

**Tabel 5.4 Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,575	2	9,788	8,401	,000 ^b

Residual	113,015	97	1,165		
Total	132,590	99			

- Dependent Variable: Kepuasan
- Predictors: (Constant), Kominkasih, Pelayanan

Sumber: Data Olahan SPSS.22,2023

Untuk melihat signifikan tidaknya pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien maka digunakan uji F. Nilai F tabel diperoleh sebesar $F(0,05)(97) = 3,94$, sedangkan F hitung pada uji F diperoleh dari data olahan adalah sebesar $8,401$ berarti $F \text{ hitung} = 8,401 > 3,94$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti secara simultan variabel pelayanan dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru.

Analisis Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit prima pekanbaru digunakan analisis determinasi (R^2), setelah dilakukan pengolahan data dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini :

**Tabel 5.5 Hasil Adjusted R Square (Koefisien Determinan)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,384 ^a	,148	,130	1,07940

a. Predictors: (Constant), Kominkasih, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Olahan SPSS.22,2023

Dari tabel 5.5 dapat diperoleh nilai R 0,384. Hal ini berarti pelayanan dan komunikasi secara simultan memiliki keeratan sebesar 38,4% terhadap kepuasan pasien sedangkan hasil nilai *adjusted r square* (analisis determinasi) sebesar 0,130. Hal ini berarti pelayanan dan komunikasi memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru sebesar 13% sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 13\%) = 87\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru, maka berikut ini penulis menganbil kesimpulan yaitu:

- Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai t hitung $2,423 > t \text{ tabel } 1,985$. Variabel komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai t hitung $2,158 > t \text{ tabel } 1,985$.
- Hasil uji F menunjukkan bahwa pelayanan dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai F hitung $8,401 > F \text{ tabel } 3,94$.
- Nilai adjusted r square (analisis determinasi) sebesar 0,130. Hal ini berarti pelayanan dan komunikasi memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru sebesar 13% sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 13\%) = 87\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Referensi

Armaizon.2015.Pengaruh layanan komunikasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit Dr.ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI.

Yulia karmila sari.2020.Pengaruh layanan komunikasi terhadap kepuasan pasien klinik tri care PEKANBARU

Kotler.2016, Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak

CORRESPONDING AUTHOR. Email: hsb.suleman@gmail.com

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxx (online ISSN)

© 2024

<http://www.maen.akademimanaiemem.or.id>

kepada pihak lain,pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.Jakarta.

Rezkiyuliadi.2022.Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT.WAHANAKARSA SWANDIRI.

Hendrysimamora.2014,Sumbedayamanusiaadalahpendayagunaan,pengembangan,penilaian,pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota kelompok,Jakarta.

Wilsonbangun.2012,Sumber daya manusia terhadap pengandaan,pengembangan,pemberian kompensasi,pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi,Erlangga,Jakarta.

Danang sunyoto.2012,Sumber daya manusia setinggi tingginya,hubungan kerja yang serasi antara para karyawan dan penyatu paduan sumber daya manusia secara efektif,Jakarta

Tjiptono.2016,Faktor yang mempengaruhi sebuah layanan,Yogyakarta.

Projo arta.Indikator-indikator komunikasi,Seleman,Jakarta.

Nursalam.2011,Kepuasan seseorang adalah perasaan senang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas,Selemba Medika,Yogyakarta.

Muninjaya.2011,Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan selisih kinerja,Surabaya.

Moison,Walter Dan White dalam Haryati,2015.Kepuasan pasien dipengaruhi beberapa factor,Jakarta.

Suardi.2010.Indikator indicator kepuasan pasien,Yogyakarta.

FandyTjiptono.2012,Kualitas pelayanan kepada konsumen akan meningkat indeks kepuasan kualitas konsumen,Yogyakarta.

Santoso.2010,Hipotesis penelitian,Jakarta.

Misbahuddin dan Hasan.2013,Analisis kuantitatif adalah analisis yang bersifat angka,Bumi aksara,Jakarta.

Sugiyono.2018,Populasi sebagai wilayah generalisasi yang mempunyai kualitas dan karakteristik,Alfabeta,Bandung.

Wijaya.2013,Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil atau ditentukan,Yogyakarta.

Sugiyono.2016,Teknik pengambilan sampel,Alfabet,Bandung.

Sugiyono.2017,Variabel bebas ,Variabel terikat,Skala PengukuranAlfabet,Bandung.

Sugiyono.2013,Uji validitas,Alfabet,Bandung.

Sugiyono.2018,Uji reliabilitasAlfabet,Bandung.

Ghozali.2014,Uji normalitas,Semarang.

Suharimi Arikunto.2010, Uji regresi linear berganda,Rineka cipta,Jakarta.

Ghozali.2013,Uji t (uji persial),Uji Koefisien Determinasi (R²),Semarang.