

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY FOR HOSPITAL ADMINISTRATION
STAFF ON PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT UNIT OF THE ARIFIN
ACHMAD REGIONAL GENERAL HOSPITAL, RIAU PROVINCE***

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU***

Wiwik Suryandartiwi¹⁾, Meidita Tifani²⁾, Agus Salim, S. Kep., M.Si³⁾

¹²³⁾ Universitas Awal Bros

e-mail : diva_sava@yahoo.co.id

ABSTRACT

The quality of health services is a level that shows the perfection of health services, which can create a sense of satisfaction in every patient who gets benefits at the Arifin Achmad Hospital, Riau Province. Happiness will be fulfilled if the better the quality of service, the more satisfied the patient will be and will continue to return to get service from time to time because good service can provide satisfaction to patients following their needs and desires. This study aims to determine the effect of the quality of hospital administration services on patient satisfaction in the outpatient installation unit of Arifin Achmad Hospital, Riau Province. This type of research is quantitative by using a questionnaire. Respondents in this study were patients who had received outpatient registration services at Arifin Achmad Hospital, Riau Province. The results of the study obtained a total of 100 respondents. The analysis results show that all service quality indicators (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) positively influence the service quality of hospital administrative staff on patient satisfaction in the outpatient installation unit of Arifin Achmad Hospital, Riau Province. There are two service quality indicator variables that have the most dominant influence on patient satisfaction in the outpatient installation unit of the Arifin Achmad Hospital, Riau Province, which include the Assurance indicator 48.6% and Tangible 24.3% and show that 63.6% of the patient satisfaction variable can be explained. by the service quality of hospital administrative staff, so it can be concluded that the service quality of hospital administrative staff in outpatient installations greatly influences patient satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang mampu menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang mendapatkan pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Kepuasan akan terpenuhi apabila semakin baik kualitas pelayanan maka pasien akan semakin merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan dari waktu ke waktu, karena pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan kepada pasien yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Jenis penelitian ini ialah kuantitatif dengan menggunakan kuisioner. Responden pada penelitian ini ialah pasien yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran

rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Hasil penelitian mendapatkan total 100 responden. Hasil analisis menunjukkan semua indikator kualitas pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) memiliki pengaruh positif pada kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Terdapat dua variabel indikator kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yang diantaranya indikator Assurance 48,6% dan Tangible 24,3% dan menunjukkan bahwa 63,6% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit, Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit di instalasi rawat jalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit memiliki tugas dan peran strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, dengan memberikan pelayanan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat, dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terutama di wilayah cakupannya (Tangdilambi, Badwi, & Alim, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, pelayanan yang berkualitas juga merupakan suatu sikap yang ditunjukkan oleh pegawai yang dapat memuaskan pasien, dan hal ini tetap/sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya dan dapat dipertanggung jawabkan (Suryakarta, 2021).

Dalam kegiatannya, unit penghasil pelayanan dalam Rumah Sakit adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit

merupakan ujung tombak dalam operasional rumah sakit. Pelayanan rawat jalan yang dilaksanakan sebagai salah satu unit fungsional dalam bentuk poliklinik, kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia oleh karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan (Tangdilambi, Badwi, & Alim, 2019).

Salah satu rumah sakit milik pemerintah yang ada di wilayah Riau ialah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang merupakan rumah sakit klasifikasi kelas B Pendidikan. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tidak hanya menjadi rumah sakit Pendidikan melainkan juga memiliki tugas dan fungsi yang cukup padat yang diantaranya sebagai pusat rujukan dan pembina rumah sakit Kabupaten/Kota se Provinsi Riau. Sehingga tidak dipungkiri

tentu memiliki begitu banyak pasien yang perlu mendapatkan penanganan pelayanan kesehatan secara cepat, tepat, murah dan ramah.

Berikut data kunjungan pasien pendaftaran rawat jalan dalam 5 tahun terakhir yang telah mendapatkan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Tabel 1 | Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2017-2021 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Tahun	Jumlah Kunjungan
2017	142,712
2018	136,583
2019	117,410
2020	94,172
2021	101,977
Total Kunjungan	592,854

(Sumber : Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Tahun 2022)

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa rata-rata kunjungan 5 tahun terakhir yaitu 592,854 kunjungan. Data dari kunjungan pasien rawat jalan ini mengalami penurunan dari tahun 2017 sampai 2020 dan mengalami peningkatan ditahun 2021, namun peningkatan yang terjadi tidak cukup signifikan dalam kenaikan kunjungan pasien jika dibandingkan dari jumlah kunjungan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini tentu perlu di telusuri factor dan penyebab dari terus berkurangnya jumlah kunjungan pasien di unit instalasi rawat jalan ini.

Informasi yang didapatkan dari hasil wawancara terbatas kepada 10 pasien yang ditemui oleh peneliti ternyata juga didapati keluhan dari pasien unit intalasi rawat jalan, 5 orang diantaranya mengatakan keluhannya pada waktu tunggu yang cukup lama, 4 orang

diantaranya mengatakan kurangnya informasi tentang alur pasien, khususnya pasien baru sehingga pasien merasa dipersulit dalam mendapatkan pelayanan, serta 1 orang mengatakan bahwa pelayanan di instalasi rawat jalan sudah cukup baik khususnya dalam bentuk respon dan keramahan.

Berdasarkan hasil observasi yang juga peneliti lakukan pada unit pengaduan Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, didapatkan beberapa lembar keluhan pasien pada instalasi rawat jalan yang menunjukkan bahwa ada beberapa permasalahan ketidakpuasan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan rumah sakit seperti pada kondisi pandemi tidak adanya perubahan sistem antrian yang mengakibatkan masih terjadinya kerumunan, pasien berharap adanya perubahan sistem antrian, kurangnya sosialisasi dalam penggunaan Aplikasi MIRAI pendaftaran *online* kepada pasien yang mengakibatkan Aplikasi MIRAI pendaftaran *online* tidak digunakan secara optimal oleh pasien sehingga pasien lebih memilih mendaftar secara langsung, masih rumitnya proses pendaftaran berobat menggunakan BPJS atau Faskes PNS yang menyulitkan pasien dalam mendapatkan pelayanan, tindakan pelayanan yang kurang cepat, kurangnya ketersediaan obat-obatan untuk pasien yang telah mendapatkan tindakan, tenaga medis yang masih kurang sigap, tangap dan cepat dalam memberikan pelayanan, serta masih adanya petugas yang kurang sopan dalam memberikan pelayanan terutama kepada keluarga pasien.

Dari fenomena penelitian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian mengenai “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU 2022”.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan desain *cross-sectional*. Desain *Cross-secsional* merupakan jenis penelitian yang mendasari pengumpulan datanya yang dilakukan pada satu titik waktu. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, Jl. Diponegoro No.2, Sumahilang, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini berdasarkan data kunjungan terbaru di tahun 2022 yaitu pada bulan Januari sebanyak 10444 populasi pada pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Sehingga Untuk menentukan sampel peneliti menggunakan rumus slovin, dan didapatkan jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase %
Laki-Laki	37	37%
Perempuan	63	63%
Jumlah	100	100%

adalah sekitar 100 sampel. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini ialah metode *Non Probability Sampling*. Metode *Non Probability Sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan

sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *Non Probability Sampling* yang digunakan yaitu *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik sampling yang menentukan sampel secara kebetulan atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap memiliki karakteristik sampel yang sama dengan karakteristik yang akan dijadikan sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Didalam penelitian ini dikumpulkan data primer dengan menggunakan kuisisioner untuk mengetahui gambaran umum responden. Penyebaran kuisisioner ini dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan pasien dengan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Berikut peneliti sajikan mengenai jawaban responden atas dasar karakteristik:

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2022
(Sumber : Data Primer, Tahun 2022)

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini

adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 sampel atau 63%.

b. Usia Responden

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2022

Usia	Jumlah	Presentase
17-25 Tahun	35	35%
26-35 Tahun	26	26%
36-45 Tahun	19	19%
46-55 Tahun	10	10%
56-60 Tahun	4	4%
>61 Tahun	6	6%
Total	100	100%

(Sumber : Data Primer, Tahun 2022)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat dilihat bahwa dari 100 responden, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien berusia dari 27 sampai 25 tahun sebanyak 35 sampel atau 35%.

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2022

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD	7	7%
SMP/Sederajat	9	9%
SMA/Sederajat	52	52%
Diploma	5	5%
Sarjana	26	26%
Magister	1	1%
Total	100	100%

(Sumber : Data Primer, Tahun 2022)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas ini, terdapat 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, dapat disimpulkan jumlah responden yang paling banyak adalah tamat SMA sebanyak 52 sampel atau 52%.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas data yang digunakan dalam bentuk penelitian ini adalah menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov Tes*, dalam hal ini dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogrov-Smirnov Tes* > 0,05 (5%) (Setyawan, 2021). Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5 | Hasil Uji Normalitas

Nilai Asymp. Sig.	Sig.	Keterangan
0.115	0,05	Normal

(Sumber : Data Primer, Tahun 2022)

Dari tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test hanya dengan melihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,115 > 0,05 (5%), sehingga data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Menurut (Setyawan, 2021) uji homogenitas merupakan pengujian mengenai sama tidaknya variansi-variansi dua buah distribusi data atau lebih. Pada uji ini biasanya dilakukan sebagai prasyarat analisa data/

analisis statistic menggunakan Teknik uji Independent T-Test dan Anova. Metode pengambilan keputusan dalam uji homogenitas yaitu jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima (varian sama) dan jika signifikan $< 0,05$ maka dikatakan H_0 ditolak (varian berbeda). Berikut ini disajikan hasil uji homogenitas data penelitian :

Tabel 6 | Hasil Uji Homogenitas

Variabel Indikator pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	Nilai Hitung Sig.	Sig.	Keterangan
Tangible	0,245	0,05	Homogen
Responsiveness	0,290	0,05	Homogen
Reliability	0,086	0,05	Homogen
Assurance	0,158	0,05	Homogen
Empaty	0,061	0,05	Homogen

(Sumber : Data Primer, Tahun 2022)

Berdasarkan hasil uji homogenitas yang dilakukan, variabel indikator independent rata-rata kelompok memiliki varian yang sama. Hal ini dapat dilihat dari nilai hitung sig. lebih besar dari 0,05.

3. Pengujian Hipotesis

a. Model Regresi Linier Sederhana

Pada penelitian ini, uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model regresi linier sederhana. Adapun alasan peneliti menggunakan uji regresi linier

sederhana dalam penelitian ini ialah untuk melihat variabel yang berpengaruh secara signifikan/ dominan diantara 5 variabel independent dan mana yang tidak signifikan terhadap variabel dependen, sehingga dapat dilihat dari nilai signifikan, jika nilai signifikannya $< 0,05$ artinya signifikan, namun jika nilai nya $> 0,05$ dikatakan tidak signifikan. Berikut disajikan hasil dari analisi regresi linier sederhana pada penelitian ini:

Tabel 7 | Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.161	.334		.481	.631		
Tangibles	.243	.100	.214	2.427	.017	.498	2.009
Responsiveness	.016	.093	.020	.175	.861	.304	3.295
Reliability	.009	.096	.011	.096	.924	.313	3.194
Assurance	.486	.110	.529	4.413	.000	.269	3.720
Empathy	.176	.110	.133	1.603	.112	.563	1.775

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

(Sumber : Data Primer, Tahun 2022)

Diketahui nilai *Constant* (α) sebesar 0,161, yang mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau 0,161, sehingga persamaan regresinya dapat diketahui sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 0,161 + 0,243 X_1 + 0,161 + 0,16 X_2 + 0,161 + 0,009 X_3 + 0,161 + 0,486 X_4 + 0,161 + 0,176 X_5 + e$$

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diatas, maka dapat diketahui variabel yang paling

dominan pada indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai berikut:

1) Koefisien regresi *Tangibles* sebesar 0,243 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada indikator *Tangible* dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi RS, maka nilai kepuasan pasien di unit Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bertambah 0,243, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *Tangibles* terhadap kepuasa pasien adalah positif, dan memiliki pengaruh sebesar 24,3%.

2) Koefisien regresi *Responsiveness* sebesar 0,016 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada indikator *Responsiveness* dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi RS, maka nilai kepuasan pasien di unit Instalasi Provinsi Riau bertambah 0,016, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap kepuasa pasien adalah positif, dan memiliki

- pengaruh sebesar 01,6%.
- 3) Koefisien regresi *Reliability* sebesar 0,009 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada indikator *Reliability* dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi RS, maka nilai kepuasan pasien di unit Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bertambah 0,009, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *Reliability* terhadap kepuasan pasien adalah positif, dan memiliki pengaruh sebesar 0,09%.
 - 4) Koefisien regresi *Assurance* sebesar 0,486 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada indikator *Assurance* dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi RS, maka nilai kepuasan pasien di unit Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bertambah 0,486, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *Reliability* terhadap kepuasan pasien adalah positif, dan memiliki pengaruh sebesar 48,6%.
 - 5) Koefisien regresi *Empathy* sebesar 0,176 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada indikator *Empathy* dalam kualitas

pelayanan tenaga administrasi RS, maka nilai kepuasan pasien di unit Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bertambah 0,176, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *Empathy* terhadap kepuasan pasien adalah positif, dan memiliki pengaruh sebesar 17,6%.

Berdasarkan hasil diatas, uji regresi sederhana berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikansi $< 0,05$ yang dapat dikatakan sangat berpengaruh besar ialah pada indikator *Assurance* sebesar 48,6% dan *Tangibles* sebesar 24,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi RS (X) terhadap variabel kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (Y).

Adapun pengujian yang digunakan dalam uji regresi linier sederhana dalam menentukan pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan rumah sakit umum daerah Arifin Achmad Provinsi Riau diantaranya ialah :

1) Uji F

Uji F digunakan untuk melihat variabel independent berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen. Adapun pengambilan keputusan pada uji F ini ialah jika nilai signifikan $> 0,05$ maka keputusan terima H_0 dan jika nilai signifikan $< 0,05$ maka keputusan tolak H_0 (Basuki, 2015). Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien secara simultan/menyeluruh berdasarkan hipotesis dapat dilihat dari perhitungan uji F sebagai berikut:

Tabel 8 | Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.042	3.808	32.899	.000 ^b
	Residual	10.881	.116		
	Total	29.923			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan_Pasien

b. *Predictors:* (Constant), Empathy, Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance

(Sumber : Data Primer, Tahun 2022)

Berdasarkan hasil tabel uji F diatas, diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dengan nilai F tersebut adalah $32,899 > 2,47$, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. karena nilai signifikan pada tabel Anova ini sudah kurang dari 0,05. Kesimpulan pada uji F ini ialah tolak H_0 dan terima H_1 .

2) Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) berguna untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independent (X). Semakin besar nilai *R square* semakin baik atau semakin tepat dari variabel *independent* memprediksi variabel dependen (Hartono. S. P, 2018).

Hasil dari pengujian koefisien determinasi ini dapat dilihat pada bagian Adjusted R Square tabel model Summary. Berikut ini disajikan hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini :

Tabel 9 | Hasil Uji Determinan Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.798 ^a	.636	.617	.34023	1.748

a. *Predictors:* (Constant), Empathy, Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance

b. *Dependent Variable*: Kepuasan_Pasien

(Sumber : Data Primer, Tahun 2022)

Berdasarkan hasil perolehan nilai koefisien determinasi *R Square* (R^2) sebesar 0,636 yang berarti 63,6% kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan Analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil output pada uji F diperoleh variabel kualitas pelayanan secara siltultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan. Sehingga pada hipotesis H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
2. Terdapat indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dapat dilihat dari uji regresi linier sederhana, yaitu indicator *Assurance* dan *Tangible*. Sedangkan

kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit yang mempengaruhi kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebesar 63,6% , dan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan saran bagi rumah sakit agar terus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi rumah sakit, karena kepuasan yang dirasakan oleh pasien juga berasal dari bagaimana tenaga administrasi rumah sakit memberikan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, petugas administrasi rumah sakit di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau harus mampu meningkatkan pelayanan kesehatan dari setiap indikator kualitas pelayanan, karena pengaruh yang cukup signifikan pada proses pelayanan di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada indikator-indikator kualitas pelayanan ini memiliki kepuasan-kepuasan tersendiri bagi setiap pasien dan keluarga pasien yang merasakan ataupun mendapatkan pelayanan. Karena jika dilihat dari penelitian yang telah diteliti hanya

terdapat 2 indikator kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan yang diantaranya ialah *Assurance* dan *Tangibles*. Sehingga untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan prima sesuai dengan visi dan misi tentu perlu meningkatkan beberapa indikator dari kualitas pelayanan yang ada.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian serta bahan pertimbangan untuk kegiatan penelitian selanjutnya serta dapat memperkaya sumber referensi sebagai kelengkapan salah satu persyaratan Intitusi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sehubungan telah dilakukannya penelitian ini, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Oleh karena itu untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan pengkajian lebih dalam terkait variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan juga untuk kesempurnaan penelitian ini diharapkan bagi semua pihak yang membaca dan mengetahui untuk dapat memberikan masukan yang membangun agar penelitian selanjutnya bisa lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

Basuki, A. T. (2015). *Penggunaan SPSS Dalam Statistik*. Sleman. Danisa Media.

Hastono, S. P. (2018). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.

Suryakerta. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan. *SECAD secretary Administration Journal*.

Setyawan, D. A. (2021). *Petunjuk Praktikum Uji Normalitas & Homogenitas Data Dengan SPSS*. Klaten: CV Tahta Media Group.

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. (2022). Profil Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.<http://rsudarifinachmad.riau.go.id/tentang-rsud-arifin-achmad/>

Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *JMK Yayasan RS Dr.Soetomo*, 2