

Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Merauke

Irfan Wildzan Muafa, Apolinaris Sapuk Awotkay
Universitas Musamus
Email: muafa_feb@unmus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dengan Wawancara, Studi kepustakaan, Observasi (pengamatan) dan Kuisioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *accidental sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 68 pasien RSUD Merauke dari total populasi sebanyak 214 kunjungan per hari. Penelitian ini menggunakan metode analisa data kuantitatif, yakni data-data yang ada dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, menampilkan data dalam bentuk tabel berdasarkan variabel dari seluruh responden, menampilkan data tiap variabel yang diteliti, melakukan kalkulasi untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan kalkulasi untuk menguji hipotesis yang telah dipaparkan Pengukuran menggunakan skala likert dan diolah dengan program hitung SPSS versi 16. Hasil penelitian menunjukkan variabel lingkungan fisik dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. Hal ini dibuktikan dari hasil $F_{hitung} = 123.908 > F_{tabel} = 3,14$, dan tingkat probabilitas $sig 0,05 > sig 0,000$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kata kunci : Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This study aims to measure the effect of the physical environment and service quality on patient satisfaction at the Merauke Regional General Hospital. In this study, the data collection techniques were interviews, literature studies, observations and questionnaires. The sampling technique used was accidental sampling. Samples were taken as many as 68 Merauke Hospital patients from a total population of 214 visits per day. This study uses quantitative data analysis methods, namely the existing data is grouped based on the variables and types of respondents, displays data in tabular form based on variables from all respondents, displays data for each variable studied, performs calculations to answer the problem formulation, and performs calculations for test the hypotheses that have been described. Measurements use a Likert scale and are processed with the SPSS version 16 calculation program. The results show that the variables of the physical environment and service quality both have a positive and significant effect on patient satisfaction at the Merauke Regional General Hospital. This is evidenced by the results of $F_{arithmetic} = 123,908 > F_{table} = 3,14$, and the probability level is $sig 0.05 > sig 0.000$, then H_a is accepted and H_0 is rejected.

Keywords: *physical environment, service quality, patients' satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan pembangunan pada suatu negara harus didukung juga dengan pembangunan kesehatan agar tercipta keseimbangan antara bidang ekonomi, pembangunan, industri, pendidikan dan kesehatan. Salah satu tujuan dari pada pembangunan nasional adalah mewujudkan derajad kesehatan masyarakat. Rumah sakit

berperan penting dalam meningkatkan derajad kesehatan masyarakat. Rumah sakit adalah suatu tempat dimana masyarakat dapat menyelesaikan masalah mereka tentang keluhan yang dihadapi dengan kata lain rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No. 147 tahun 2010). Secara umum standar pelayanan rumah sakit merupakan seperangkat kebijakan peraturan, pengarahan, prosedur atau hasil kerja yang ditetapkan untuk seluruh upaya kesehatan di rumah sakit yang dapat dipergunakan sebagai petunjuk atau pedoman yang memungkinkan semua staf baik medik maupun nonmedik untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Standar pelayanan rumah sakit merupakan langkah awal dari pelaksanaan akreditasi. Buku standar pelayanan rumah sakit telah ditetapkan didalam SK Menkes no. 436/Menkes/SK/VI/1993 tentang penerapan standar pelayanan rumah sakit dan standar pelayanan medik, dimana penerapan standar dapat dilakukan secara bertahap.

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, selalu mendapat tantangan terutama dari segi jumlah pasien yang semakin hari semakin banyak karena peningkatan individu yang mengidap penyakit, dalam hal ini rumah sakit harus memperhatikan kenyamanan fisik pasien karena akan memberikan pengaruh pada kepuasan pasien. Sementara itu, akhir-akhir ini kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam pengukuran kualitas pelayanan kesehatan termasuk semua rumah sakit yang ada di seluruh dunia, hal ini tidak terlepas dari wabah yang menimpah seluruh dunia yaitu Covid 19. Kejadian luar biasa ini menuntut rumah sakit harus menjadi garda terdepan untuk melayani. Namun seperti yang kita ketahui bersama tidak semua harapan bisa menjadi kenyataan. Bekangan banyak rumah sakit lebih memntingkan uang dibandingkan dengan kesehatan pasien itu sendiri bahkan yang sudah terkena virus kadan terkesan lali dan kurang sigap dalam penanggana. Berbagai macam pelayanan admininstrasi yang rumit hingga doagnosa pasien yang salah kerap terjadi pada rumah sakit. [1]. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti sikap pemberi layanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas [2]. Dari penelitian yang dilakukan [3] ditemukan fakta bahwa peningkatan kepuasan terhadap bentuk fisik ruang rawat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Lingkungan fisik sangat mendukung pelayanan yang berkualitas pada rumah sakit sehingga sangat dibutuhkan fasilitas yang sesuai dengan permintaan konsumen. Tujuan dari pada pasien adalah bukan saja mendapat solusi dengan masalah kesehatan yang mereka rasakan namun juga dapat merasakan kenyamanan lewat lingkungan fisik dan pelayanan yang berkualitas daripada rumah sakit. Dimensi lingkungan fisik adalah semua faktor fisik yang dapat dikendalikan perusahaan untuk memicu meningkatkan (memaksa) tindakan karyawan dan pelanggan [4]. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit merupakan pelayanan jasa yang memiliki karakteristik berbeda dengan barang atau produk [5]. Jika barang atau produk merupakan suatu benda atau alat dan bisa dilihat secara kasat mata, maka jasa merupakan suatu perbuatan atau kinerja. Salah satu karakteristik dari jasa yaitu jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, dengan pemahaman bahwa proses produksi dan konsumsi dilakukan secara bersamaan. Oleh sebab itu rumah sakit harus lebih menekankan pada kualitas proses karena pasien ikut terlibat langsung dalam proses tersebut. Kondisi ruangan yang tidak memenuhi standar seperti suhu yang tidak nyaman, pencahayaan yang tidak sesuai, tidak rapi, ruangan kurang bersih, terlalu bising akan mengganggu pasien pada proses penyembuhannya [6]. Ruang rawat inap seharusnya membangkitkan optimisme sehingga dapat membantu proses

penyembuhan pasien [7].

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen [8]. Kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit [9]. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi rumah sakit. Ikatan seperti ini memungkinkan rumah sakit memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien karena mampu memaksimumkan bahkan meniadakan pengalaman pasien yang tidak menyenangkan, sehingga pada gilirannya kepuasan pasien akan terwujud [10]. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari kepuasan pasien, kepuasan pasien merupakan keluaran (outcome) layanan kesehatan, sehingga kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan [11]. Munculnya rasa puas pasien dan pengguna jasa pelayanan institusi ini dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: pelayanan yang diterima bisa memberikan rasa puas, sikap baik para petugas yang memberikan pelayanan kesehatan serta komunikasi dan pelayanan yang diberikan [12]

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya [13]. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. Kepuasan adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas rumah sakit, sedangkan kondisi lingkungan rumah sakit juga akan berdampak terhadap dimana kebutuhan dari waktu kewaktu akan meningkat, begitupula tuntutannya akan mutu yang diberikan oleh rumah sakit.

Memberikan pelayanan dengan memuaskan, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya, sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk dapat meningkatkan penyediaan fasilitas dan kualitas pelayanan serta melengkapi diri supaya

senantiasa mendengarkan keluhan pasien dan memiliki kemampuan memberikan respons terhadap setiap keinginan, harapan dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dalam menghadapi era globalisasi, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan (service) terbaik bagi konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien [10].

Beberapa rumah sakit dikota Merauke sudah mulai menunjukkan kualitasnya, baik dari segi lingkungan fisik ataupun kualitas pelayanan salah satuh contonya adalah rumah sakit Bunda pengaharapan Merauke sangat peduli dengan lingkungan fisik, pelayanan dan lain-lain yang mendorong pasien untuk mengunjungi rumah sakit tersebut. Kalau hal ini tidak disadari oleh pihak RSUD Merauke maka akan terjadi kekurangan kunjungan pasien yang berdampak pada profit perusahaan, image serta melenceng dari tujuan rumah sakit umum daerah Merauke sendiri. Rumah sakit umum daerah Merauke adalah salah rumah sakit milik pemerintah yang beralamat di Jln. Sukarjo Wiro Pranoto Merauke mempunyai peran yang sama dengan industri jasa rumah sakit lainnya yaitu menawarkan jasa pelayanan kesehatan kepada pasien. Dalam menjalankan aktifitasnya rumah sakit ini bergerak sesuai dengan permintaan namun dalam hal lingkungan fisik dan pelayanan banyak terdengar keluhan-keluahan dari pasien. Keluhan-keluahan itu terdapat pada lingkungan fisik dan pelayanan. Kondisi fisik yang menjadi keluhan daripada konsumen seperti kebersihan yang kurang baik, kebisingan, suhu udara terlalu panas, pencahayaan kurang. Kondisi seperti ini sangat berpengaruh terhadap psikologis yang mengakibatkan stress pada pasien. Rumah sakit seharusnya menunjukkan sikap optimis kepada pasien yang menimbulkan semangat untuk sembuh. Adapaun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut (1. Untuk mengetahui apakah lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Merauke, 2). Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Merauke, 3). Untuk mengetahui apakah lingkungan fisik dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Merauke.

METODE

Penelitian ini bertempat di "Rumah sakit Umum Daerah Merauke" yang beralamat di jln. Sukarjo Wiro Pranoto Kabupaten Merauke. penelitian ini berdasarkan pertimbangan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Merauke merupakan rumah sakit pertama dan tertua di Merauke namun jika dilihat dari segi lingkungan fisik dan kualitas pelayanan masih belum optimal dibandingkan dengan rumah sakit lain sehingga dari penelitian ini bisa dijadikan informasi ataupun masukkan guna membantu mengembangkan RSUD Merauke sendiri. Objek peneliti adalah pengguna Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Merauke yang dalam hal ini adalah pasien. Populasi yang diambil dari kunjungan rata-rata pasien yang berobat di RSUD Merauke sebanyak 214 pasien per hari. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu 68 pasien yang ada di RSUD Merauke. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *incidentil sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.428	.891			2.727	.008
Lingkungan Fisik X_1	.195	.066	.315		2.948	.004
Kualitas Pelayanan X_2	.378	.066	.607		5.687	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Y

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel bebas yang dipengaruhi kepuasan pasien adalah masing-masing untuk lingkungan fisik (X_1) sebesar 0,195; Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,378; sedangkan nilai parameter konstan sebesar 2,428.

Dari nilai tersebut, maka estimasi regresi model regresi dapat diformulasikan dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,428 + 0,195 (X_1) + 0,378 (X_2)$$

Persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Kostanta sebesar 2,428 artinya : jika lingkungan fisik (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) nilainya adalah 0 maka kepuasan pasien (Y) nilainya sebesar 2,428.
2. Koefisien regresi variabel Lingkungan Fisik (X_1) sebesar 0,195 : Koefisien bernilai positif ini dapat diartikan bahwa terjadi hubungan positif antara variabel Lingkungan Fisik dan kepuasan pasien.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,378 : Koefisien bernilai positif ini dapat diartikan bahwa terjadi hubungan positif antara variabel kalitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Pengujian Hipotesis

a. Hipotesis Pertama

Hasil perhitungan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 16 seperti yang terlihat pada tabel *coefisien* diatas diketahui bahwa koefisien regresi determinasi partial untuk variabel lingkungan fisik sebesar 2,948 dengan angka bertanda positif, hal ini berarti bahwa pengaruh variabel lingkungan fisik (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke adalah positif atau searah.

Nilai t_{hitung} untuk variabel lingkungan fisik sebesar 2,948 lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu sebesar 1,997 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,948 > 1,997$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara partial ada pengaruh signifikan antara lingkungan fisik dengan kepuasan pasien. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa secara partial lingkungan fisik berpengaruh positif

terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke atau H1 dapat terbukti kebenarannya.

b. Hipotesis kedua

Hasil perhitungan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 16 seperti yang terlihat pada tabel *coefisien* diatas diketahui bahwa koefisien regresi determinasi partial untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 5,687 dengan angka bertanda positif, hal ini berarti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke adalah positif atau searah.

Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 5,687 lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu sebesar 1,997 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,687 > 1,997$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya secara partial ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa secara partial lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Merauke atau H_2 dapat diterima atau terbukti kebenarannya.

Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1190.494	2	595.247	123.908	.000 ^a
Residual	312.256	65	4.804		
Total	1502.750	67			

a. Predictors: (Constant), Kualitas X_2 , Lingkungan X_1

b. Dependent Variable: KepuasanY

Berdasarkan tabel Anova diatas diperoleh F_{hitung} sebesar 123,908. Untuk menentukan F_{tabel} dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df 2 ($n-k-1$) atau $68 - 2 - 1 = 65$. Hasil yang dapat diperoleh untuk nilai F_{tabel} sebesar 3, 14.

Dari hasil perhitungan regresi berganda dengan bantuan program SPSS 16 sesuai dengan tabel diatas menunjukan bahwa F_{hitung} adalah sebesar 123,908 lebih besar dari pada F_{tabel} yaitu 3,14. Juga dapat dilihat pada sig probabilitas yaitu = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 maka faktor lingkungan fisik dan kualitas pelayanan bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 dalam penelitian ini dapat diterimah atau terbukti kebenarannya.

Korelasi Simultan Model Summary

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	.792	.786	2.192

a. Predictors: (Constant), Kualitas X_2 , Lingkungan X_1

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS 16 seperti yang terdapat pada tabel diatas, maka diketahui hasil koefisien determinasi ganda $R^2 = 0,890$ artinya

semua variabel bebas (X_1 dan X_2) secara bersama-sama berpengaruh atau kontribusi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke sebesar 0,890 atau 89,0% sedangkan sisanya 11% di pengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

pengaruh lingkungan fisik (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke

Dari tabel menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,890. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien (Y) dipengaruhi sebesar 0,89,0%. Sedangkan sebanyak 11% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ikut serta dalam penelitian ini. Variabel lain tidak ikut dalam penelitian ini adalah produk dan promosi. Batasan masalah yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah lingkungan fisik, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Dari uji validitas dapat diketahui bahwa variabel lingkungan fisik, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai t_{tabel} sebesar 0,238 sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Dari uji reliabilitas dapat diketahui bahwa masing – masing variabel Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien mempunyai nilai *cronbach alpha* > 0,60. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

Dari uji t diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi < 0,05 untuk variabel lingkungan fisik. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara persial lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Uji F juga diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi < 0,05, sehingga dapat disimpulkan variabel lingkungan fisik dan kualitas pelayanan secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke.

Variabel lingkungan fisik dibentuk oleh lima indikator yaitu Suhu Udara, Pencahayaan, Suara (kebisingan), Kebersihan ruangan, Penghawaan Ruangan, variabel lingkungan fisik indikator yang paling banyak mendapat respon yang bagus adalah indikator pencayaahan dan diikuti oleh indikator suhu udara, indikator keberihan ruangan, indikator suara serta penghawaan ruangan.

Hasil perhitungan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 16 seperti yang terlihat pada tabel *coefisien* diatas diketahui bahwa koefisien regresi determinasi partial untuk variabel lingkungan fisik sebesar 2,948 dengan angka bertanda positif, hal ini berarti bahwa pengaruh variabel lingkungan fisik (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke adalah positif atau searah.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke.

Variabel kualitas pelayanan dibentuk oleh lima indikator yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Confidence*), Empati (*Empathy*), Berwujud (*Tangible*). Variabel kualitas pelayanan indikator yang paling banyak mendapat respon yang bagus adalah indikator Kepastian (*Confidence*) dan diikuti oleh indikator Berwujud (*Tangible*), Empati (*Empathy*) indikator Keandalan (*Reliability*) serta Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Hasil perhitungan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 16 seperti yang terlihat pada tabel *coefisien* diatas diketahui bahwa koefisien regresi determinasi

partial untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 5.687 dengan angka bertanda positif, hal ini berarti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke adalah positif atau searah.

Perbandingan dengan Peneliti Terdahulu

Penelitian ini melengkapi penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana pada penelitian terdahulu melakukan penelitian terhadap satu variabel atau beberapa variabel. Untuk penelitian ini difokuskan kepada lingkungan fisik dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Merauke.

Perbedaan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu dapat dilihat sebagai berikut.

1. Hasil daripada penelitian [14] ini adalah Jumlah pria dan wanita yang mengunjungi hotel relatif sama, dengan latar belakang pendidikan srata satu sebesar 50.5% dan strata dua sebesar 24.5%. Responden sebagian besar bekerja di sektor swasta (57.9%) dan jenis pekerjaan berikutnya yang mendominasi adalah sebagai wirausahawan (19%) dengan tingkat pendapatan <25 juta/bulan (53.7%) dan 20-25 juta/bulan (20.1%). AlfiFauziah An-Nafi (2009) dengan judul "Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien di RSUI Kustati Surakarta. Kondisi Suhu Udara.

Berdasarkan data hasil survei dan pengukuran kondisi suhu udara pada ruang rawat inap RSUI Kustati Surakarta, dari 12 ruang kelas III terdapat 5 ruangan yang sesuai standar dan 7 ruangan yang tidak sesuai standar. Hasil pengukuran rata-rata pada 5 ruang rawat inap kelas III yang sesuai standar adalah 23,4°C. Sedangkan hasil pengukuran rata-rata pada 7 ruang rawat inap kelas III yang tidak sesuai standar adalah 30,8°C. Suhu nikmat bagi orang Indonesia menurut Kepmenkes No. 1204/MENKES/2004 adalah 22-24°C. Pada 5 ruang yang sesuai standar relatif nyaman, sehingga 88,8% pasien merasa nyaman dan puas. Hal ini sebut disebabkan beberapa faktor, yaitu : sistem ventilasi memadai, fungsi kipas angin merata. Sedangkan pada, 7 ruang yang tidak sesuai standar relatif panas, sehingga 86,9% pasien merasa tidak nyaman dan tidak puas. Hal ini disebabkan beberapa faktor, yaitu : sistem ventilasi kurang memadai, fungsi kipas angin tidak merata, ruangan nampak padat. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa masih terdapat banyak ruang dengan suhu yang tidak sesuai standar dan mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil uji data dengan *chi square*, menunjukkan 0,000 nilai tersebut sangat signifikan dengan taraf signifikan *sigvalue* 0,01 maka *Ho* ditolak. Dengan demikian ada korelasi antara dua variabel dengan arah korelasi positif yaitu jika suhu udara pada ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, menunjukkan hasil bahwa kenyamanan suhu udara padaruang rawatinap mempengaruhi kepuasan pasien saat menjalani rawat inap di rumah sakit.

2. Intensitas Kebisingan

Berdasarkan data hasil survey dan pengukuran intensitas kebisingan pada ruang rawat inap RSUI Kustati Surakarta, dari 12 ruang kelas III terdapat 6 ruangan yang sesuai standar dan 6 ruangan yang tidak sesuai standar. Hasil pengukuran rata-rata pada 6 ruang rawat inap kelas III yang sesuai standar adalah 44 dBA. Sedangkan hasil pengukuran rata-rata pada 6 ruang rawat inap kelas III yang tidak sesuai standar adalah 60,5 dBA. Dalam Kepmenkes no.1204/menkes/2004 tentang persyaratan kesehatan lingkungan fisik rumah sakit, standar kebisingan ruang rawat pada saat tidur 40 dBA, pada saat terjaga 45 dBA. Intensitas kebisingan pada 6 ruang yang sesuai standar relative nyaman, sehingga 95,5% pasien merasa nyaman dan puas. Hal ini dikarenakan tidak adanya sumber kebisingan yang mengganggu pada ruang tersebut. Pada, 6 ruang yang tidak sesuai standar terdapat kebisingan yang mengganggu, sehingga 78,9% pasien merasa bising dan tidak puas dengan kondisi

tersebut. Hal ini disebabkan beberapa faktor, yaitu : adanya suara pasien yang mengganggu, keramaian pengunjung, suara trolley, serta suara aktivitas pembangunan rumah sakit. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa masih terdapat ruang dengan intensitas kebisingan yang tidak sesuai standar dan mempengaruhi kepuasan pasien. Namun intensitas kebisingan tersebut hanya mengganggu kenyamanan pasien dan tidak mengganggu sistem pendengaran pasien. Hasil uji data dengan *chisquare* menunjukkan 0,000. Nilai tersebut sangat signifikan dengan taraf signifikansi value 0,01 maka H_0 ditolak. Dengan demikian ada korelasi antara dua variabel dengan arah korelasi positif yaitu adanya kebisingan pada ruang perawatan dapat mempengaruhi menurunnya kepuasan pasien.

3. Intensitas Penerangan

Berdasarkan data hasil survei dan pengukuran Intensitas penerangan pada ruang rawat inap RSUI Kustati Surakarta, dari 12 ruang kelas III terdapat 3 ruangan yang sesuai standar dan 9 ruangan yang tidak sesuai standar. Hasil pengukuran rata-rata pada 3 ruang rawat inap kelas III yang sesuai standar adalah 108,3 Lux. Sedangkan hasil pengukuran rata-rata pada 9 ruang rawat inap kelas III yang tidak sesuai standar adalah 52,3 Lux. Menurut Kepmenkes No.1204/menkes/2004 intensitas penerangan untuk ruang rawat inap pada siang hari 100-200 lux. Pada 3 ruang yang sesuai standar relative terang, sehingga 100% pasien merasa nyaman dan puas. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, yaitu : lampu yang digunakan terang, penerangan merata, penerangan alami cukup maksimal. Pada 9 ruang yang tidak sesuai standar, kondisi penerangan relatif kurang terang, Namun 72% pasien merasa tetap nyaman dan puas. Sebab kebiasaan sehari-hari pasien dirumah, terbiasa dengan intensitas penerangan yang rendah, sehingga sebagian pasien tetap merasa nyaman dengan rendahnya intensitas penerangan pada ruang rawat inap kelas III. Kurang terangnya penerangan pada 9 ruang tersebut disebabkan beberapa faktor, yaitu : lampu penerangan kurang merata, intensitas lampu tidak sesuai luas ruang, terbatasnya penerangan alami. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa masih terdapat banyak ruang dengan intensitas yang tidak sesuai standar dan mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil uji data dengan *chisquare* menunjukkan 0,031 nilai tersebut signifikan dengan taraf signifikansi *sipvalue* 0,05 maka H_0 ditolak. Dengan demikian ada korelasi antara dua variabel dengan arah korelasi positif yaitu, bahwa ada pengaruh antara kenyamanan dan ketidaknyamanan penerangan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian [15] menunjukkan bawah :

1. Berdasarkan analisis gap dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan harapan pasien terdapat *gap* tingkat kepuasan sebesar (-0,36), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nihil (H_0) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1.989), dan keyakinan (-4,205) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasilnya adalah R^2 sebesar (0,789) menunjukkan bahwa 78,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati sedangkan sisanya 21,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

3. Berdasarkan hasil analisis *gap* (kesesuaian antara harapan dengan keyakinan) tiap dimensi, dapat disimpulkan variabel yang paling memuaskan pasien diantara variabel yang ada yaitu variabel yang memiliki tingkat kepuasan terbesar atau *gap* paling kecil yaitu variabel empati (-0,63) skor ini dikategorikan sedang dan paling baik, dapat dikatakan bahwa variabel empati ini sudah cukup baik, kemudian variabel selanjutnya diikuti variabel keberwujudan (-0,38), variabel keandalan (-0,36), variabel keyakinan (-0,35), dan yang terakhir variabel ketanggungan (-0,27). Meskipun belum sepenuhnya pelayanan yang diberikan sesuai harapan, tetapi pelayanan RS PKU Muhammadiyah Surakarta sudah cukup baik dan agar terus ditingkatkan.

KESIMPULAN

Variabel lingkungan fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, karena menghasilkan nilai adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hipotesis yang diambil adalah H_1 diterima dan H_0 ditolak. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien, karena menghasilkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Jadi H_2 di terima dan H_0 ditolak. Kedua variabel independen yaitu lingkungan fisik dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini didasarkan pada pengujian Anova (*Analysis of Variance*) atau uji F yang menghasilkan nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} dan tingkat probabilitas $> sig$. Jadi H_3 diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan juga lingkungan fisik dari Rumah Sakit Umum Daerah Merauke dapat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dalam hal ini yaitu pasien dari Rumah Sakit. Ketika kualitas yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Merauke baik dari tenaga medis maupun non medis itu baik dan lingkungan fisik meliputi semua penunjang dari pelayanan yang diberikan juga baik maka akan menimbulkan atau meningkatkan kepuasan dari konsumen dari Rumah Sakit Umum Daerah Merauke.

Saran peneliti adalah Lingkungan Fisik Rumah Sakit Umum Daerah Merauke perlu ditingkatkan lagi guna menciptakan kenyamanan berobat bagi pasien dan pengunjung begitupun Kualitas Pelayanan perlu diperhatikan oleh pimpinan RSUD Merauke agar pasien merasakan pelayanan yang efektif dan merasa puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapan kepada pihak RSUD Merauke, responden dan pihak-pihak lainnya yang telah membantu kami dalam kelancaran pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. Fitria, R. A. Wulandari, and E. Hermawati, "Indoor Air Quality in X's University Libraries (Physical, Chemical and Microbial Aspects)," *Makara J. Heal. Res.*, pp. 76–82, 2010.
- [2] O. Handayani, A. Mazni, and M. I. Dacholfany, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung," *SIMPLEX J. Econ. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 120–130, 2021.
- [3] Z. K. Siddiqui, R. Zuccarelli, N. Durkin, A. W. Wu, and D. J. Brotman, "Changes in patient satisfaction related to hospital renovation: experience with a new clinical building," *J. Hosp. Med.*, vol. 10, no. 3, pp. 165–171, 2015.
- [4] P. N. Shamdasani and A. A. Balakrishnan, "Determinants of relationship quality and loyalty in personalized services," *Asia Pacific J. Manag.*, vol. 17, no. 3, pp. 399–422, 2000.
- [5] Y. Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Pertama. Yogyakarta: Ekonisia, 2005.

- [6] F. Rakhman, A. D. Fitriani, and J. Jamaluddin, "Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tgk Chik Di Tiro Sigli," *J. Kesehat. Kusuma Husada*, pp. 93–100, 2022.
- [7] R. Astuti and Iverizkinawati, "Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan," *J. Ilman J. Ilmu Manaj.*, vol. 6, no. 1, 2018.
- [8] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media, 2007.
- [9] A. Azwar, *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jak: Pustaka Sinar Harapan, 2016.
- [10] A. Agustiansyah and A. R. Mus, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo," *Tata Kelola*, vol. 8, no. 1, pp. 36–65, 2021.
- [11] I. Pohan, "Jaminan mutu layanan kesehatan, EGC." Jakarta, 2006.
- [12] D. Z. Lestari, "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri Barabai." Universitas Islam Kalimantan MAB, 2022.
- [13] J. Supranto, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. PT. Rineka Cipta, 2001.
- [14] D. M. Lemy, "Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Berbintang Lima Jakarta," *J. Ilm. Ekon. Bisnis*, vol. 15, no. 1, 2011.
- [15] R. F. Nova, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta," Sebelas Maret Surakarta, 2010.