

## **PENGARUH KOMUNIKASI DAN PELAYANAN DIVISI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS BHAYANGKARA TK. I PUSDOKKES POLRI**

Rizky Oka Murti <sup>1</sup>, Asim<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Respati Indonesia

E-mail: [okarizky@gmail.com](mailto:okarizky@gmail.com), [acim\\_madu1@yahoo.com](mailto:acim_madu1@yahoo.com)

### Abstrak

Rumah sakit merupakan institusi yang bergerak di bidang jasa, khususnya kesehatan, dan memegang peranan penting dalam masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat menuntut adanya tekanan yang tinggi terhadap rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pasien dapat dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh Sumber Daya Manusia dalam berkomunikasi saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.I Puskokkes Polri Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik yang diambil yaitu accidental sampling dengan menyebarkan kuesioner untuk memperoleh data yang akan diolah di SPSS. Total sampel sebanyak 155 responden. Hasil penelitian ini: Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan. Rumah Sakit Bhayangkara Tk.I Puskokkes Polri dapat meningkatkan infrastruktur komunikasi dan memanfaatkan teknologi informasi serta berkolaborasi dengan divisi lain agar informasi yang disampaikan konsisten.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Pelayanan, Kepuasan Pasien

## ABSTRACT

Hospitals are institutions that operate in the field of services, especially health, and play an important role in society. Therefore, the public demands high levels of pressure on hospitals to provide good service so that patient satisfaction can be felt. This research aims to analyze and explain the influence of Human Resources in communicating when providing services to the community. This research was conducted at the Bhayngkara Tk.I Hospital, Puskokkes Polri Jakarta. This research uses quantitative methods with the technique taken, namely accidental sampling by distributing questionnaires to obtain data that will be processed in SPSS. The total sample was 155 respondents. The results of this research: Communication has a positive and significant effect on Patient Satisfaction, Service has a positive and significant effect on Patient Satisfaction, and Communication has a positive and significant effect on Service. Bhayangkara Hospital Tk.I Puskokkes Polri can improve communication infrastructure and utilize information technology and collaborate with other divisions so that the information conveyed is consistent.

***Keywords : Communication, Service, Patient Satisfaction***

## PENDAHULUAN

Pengertian komunikasi secara praktis adalah penyampaian pesan berupa gagasan, pemikiran, atau informasi melalui tulisan, lisan, ataupun media. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian komunikasi adalah suatu pengiriman dan penerimaan informasi, berita, atau pesan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih sehingga maksud atau pesan tersebut dapat dipahami.

Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya atau proses penyediaan bantuan, perhatian, atau kebutuhan lain kepada seorang atau kelompok. Pelayanan dapat diberikan dalam berbagai konteks, seperti layanan kesehatan, ataupun layanan publik. Pelayanan juga melibatkan langkah - langkah spesifik dalam memberikan bantuan atau kepuasan kepada penerima pelayanan, termasuk komunikasi efektif, pemenuhan kebutuhan dan tanggapan terhadap umpan balik. Pelayanan yang baik baru akan terlaksana bila mana kita benar - benar melayani dengan sepenuh

hati dan penuh tanggung jawab. Pelayanan tidak akan efektif dan optimal jika kita tidak mempunyai suatu kemauan untuk melayani.

Dari pelayanan muncul adanya kepuasan dan ketidakpuasan. Dimana Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai sementara ketidakpuasan yang dirasakan atau didapatkan oleh konsumen merupakan respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan dari harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakai produk tersebut.

Komunikasi kerap menjadi faktor atau pengaruh penting terhadap kepuasan pasien RS Bhayangkara Tk.I PUSDOKKES Polri, komunikasi sangat berpengaruh dikarenakan sebagian besar bentuk pelayanan divisi informasi RS Bhayangkara Tk.I PUSDOKKES Polri adalah dengan adanya komunikasi yang terjadi antara karyawan divisi informasi dengan pasien.

Adanya ketidakpuasan pasien yang kerap terjadi di RS Bhayangkara Tk.I PUSDOKKES Polri yaitu terhambatnya pemberian informasi kepada pasien lewat telepon dikarenakan masalah teknis, dimana telepon divisi informasi memiliki 5 *line* telepon yang masuk secara bersamaan dan hanya memiliki 1 gagang telepon untuk menanggapi telepon yang masuk tersebut. Kejadian tersebut yang kerap menghambat kepuasan pasien terhadap pelayanan divisi informasi.

Kurangnya penerapan senyum, salam atau kurang ramahnya petugas divisi informasi dalam berkomunikasi dan memberikan informasi kepada pasien, sehingga pasien tidak dapat mencerna dan menerima informasi dengan efektif.

Selain informasi lewat telepon konsumen juga dapat membuka Fasilitas *website* yang diterbitkan oleh Sistem Informasi Medis Rumah Sakit (SIMRS), namun demikian, terkadang masih kurang *updatenya* terhadap informasi yang ada di *website*.

Dari beberapa masalah diatas divisi informasi menyediakan layanan

*complain* yang diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi Rumah Sakit untuk menciptakan pelayanan serta fasilitas - fasilitas yang lebih optimal, serta mewujudkan pelayanan sesuai dengan Visi dan Misi RS Bhayangkara Tk.I PUSDOKKES Polri, yaitu

Dari uraian diatas, peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Pelayanan Divisi Informasi Terhadap Kepuasan Pasien di RS Bhayangkara Tk.I PUSDOKKES Polri Jakarta”**.

## **1. Komunikasi**

### **a. Definisi Komunikasi**

Menurut Winnett dalam Maulida, (2018) Komunikasi adalah semua aktifitas interaksi manusia yang berhubungan dengan manusia yang disertai dengan peralihan sejumlah fakta.

Menurut Achmad S. Ruky dalam Kusumawardani et al., (2021) komunikasi merupakan proses pemindahan dan pertukaran pesan, dimana pesan ini dapat berbentuk fakta,

gagasan, perasaan, data atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi dan/atau mengubah informasi yang dimiliki serta tingkah laku orang yang menerima pesan tersebut.

Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang- lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan (Effendy dalam Maulida, 2018).

#### **b. Fungsi Komunikasi**

Deddy Mulyana dalam Raden, (2016) fungsi - fungsi komunikasi yang dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Fungsi Komunikasi sosial.
2. Fungsi komunikasi Ekspresif.
3. Fungsi Komunikasi Ritual.
4. Fungsi Komunikasi Instrumental.

Verderber dalam Raden, (2016) Menurutnya, komunikasi memiliki fungsi yakni fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan. Fungsi sosial bertujuan untuk kesenangan, menunjukkan ikatan, membangun dan memelihara hubungan dengan orang lain. Sedangkan fungsi pengambilan keputusan ialah memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan terhadap sesuatu pada saat tertentu.

Zimmerman dalam Raden, (2016) komunikasi itu berguna dalam menyelesaikan setiap tugas penting bagi kebutuhan kita, juga untuk memberi sandang pangan kepada diri sendiri dan memuaskan kepenasaran kita kepada lingkungan, serta untuk menikmati hidup. Selain itu, hal terpenting dari komunikasi ialah untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain disekitar kita.

### c. Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji dalam Kerja *et al.*, (2023) terdapat beberapaindikator komunikasi efektif, yakni sebagai berikut :

#### 1. Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

#### 2. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih *rileks* dan

menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

#### 3. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif pada sikap.

#### 4. Hubungan yang makin baik

Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengansendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

## 5. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

Menurut Wibowo dalam Budiono & Wibowo, (2014) indikator-indikator komunikasi antara lain adalah :

### 1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

### 2. Intensitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

## 3. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat harus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

### 4. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

### 5. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang

dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

Adapun indikator - indikator komunikasi menurut Muhammad dalam Gita *et al.*, (2018) adalah sebagai berikut :

1. Keterbukaan (openness), merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil didalam menerima pendapat orang lain.
2. Empati (empathy), adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.
3. Dukungan (support), adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.
4. Rasa positif (positiveness), Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang

efektif.

5. Kesamaan (equality), yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

**B.** Berdasarkan teori para ahli maka kesimpulan yang dapat diambil dari variable Komunikasi adalah Komunikasi harus bersifat transaksional Dimana petugas informasi RS Bhayangkara Tk.I Puskokes Polri melakukan interaksi dengan keluarga pasien yang di dalamnya saling keterlibatan atau saling menguntungkan sehingga terciptanya pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik maupun tindakan.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan analisis data SPSS. Variabel dalam penelitian ini komunikasi dan pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Metode kuantitatif bisa diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, yang dimana digunakan untuk meneliti populasi atau

sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/*statistic*, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Menurut Sugiyono (2015) filsafat *positivisme* memandang realita/fenomena. Menurut Purwanto dan Sulistyatuti (2007) pendekatan kuantitatif sangat memperhatikan aspek pengukuran yaitu bagaimana mengkonversi realita sosial atau fenomena sosial yang ada ke dalam angka

- angka yang kemudia dapat dianalisis dengan menggunakan alat *statistic* tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode *survey* untuk pengambilan datanya. Dalam metode *survey* informasi dikumpulkan menggunakan kuesioner. Biasanya, pengertian *survey* dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh

populasi. Dengan demikian menurut Singarimbun dan Efendi (2015) penelitian *Survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang pokok. Menurut

Kryantono (2014) *survey* adalah metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *survey* dengan cara menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan informasi dari responden mengenai pengaruh komunikasi dan pelayanan divisi informasi terhadap kepuasan pasien RS Bhayangkara Tk.I Puskokkes Polri.

## **A. Tempat dan Waktu**

### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RS Bhayangkara Tk.I Puskokkes Polri di Jl. Raya Bogor Kramatjati Jakarta Timur 13510.

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan oleh penulis sejak dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebi 3 bulan yaitu bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2024.

**HASI PENELITIAN**

Untuk melakukan uji validitas pada kuesioner peneliti menggunakan bantuan program SPSS versi 26 *for windows* dengan membandingkan nilai *r* pada kolom *Corrected Item Total Corelation* atau rhitung dengan nilai pada *r* tabel . Jika rhitung > *r* tabel maka pernyataan dinyatakan valid sedangkan jika rhitung <

*r* tabel maka pernyataan dinyatakan tidak valid. Uji validitas ini menggunakan sampel sebanyak 155 responden, dengan  $df=n-2$  ( $df=155-2= 153$ ) dan nilai alpha sebesar 0,05 sehingga didapat *r* tabel = 0,1577 (tingkat signifikan 2 arah pada *r* tabel). Hasil uji validitas dengan bantuan program SPSS versi 26.0 *for windows* adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (X1)**

Butir Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Corelation</i> (rhitung)	<i>r</i> tabel ( $df=153$ dan $\alpha=0,05$ )	Keteranga n
X1.1	0,611	0,157	Valid
X1.2	0,670	0,157	Valid
X1.3	0,619	0,157	Valid
X1.4	0,640	0,157	Valid
X1.5	0,588	0,157	Valid
X1.6	0,595	0,157	Valid
X1.7	0,475	0,157	Valid
X1.8	0,510	0,157	Valid
X1.9	0,463	0,157	Valid

X1.10	0,535	0,157	Valid
-------	-------	-------	-------

Sumber: Data primer yang diolah peneliti pada variabel Komunikasi (X1) memiliki pada SPSS versi 26.0 *for windows* nilai rhitung > 0,157 maka dapat (Juli, 2024)

disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel tersebut

Berdasarkan pada Tabel 5.5 di atas dinyatakan valid. diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan

**Tabel 5.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2)**

Butir Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i> (rhitung)	r <sub>tabel</sub> (df=153 dan alpha=0,05)	Keterangan
X2.1	0,372	0,157	Valid
X2.2	0,444	0,157	Valid
X2.3	0,182	0,157	Valid
X2.4	0,508	0,157	Valid
X2.5	0,655	0,157	Valid
X2.6	0,393	0,157	Valid
X2.7	0,466	0,157	Valid
X2.8	0,475	0,157	Valid
X2.9	0,392	0,157	Valid
X2.10	0,604	0,157	Valid

Sumber: Data primer yang diolah peneliti pada SPSS versi 26.0 *for windows*(Juli, 2024)

Berdasarkan pada Tabel 5.6 di atas pada variabel Pelayanan (X2) memiliki diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan nilai rhitung > 0,157 maka dapat

disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid.  
 pertanyaan pada variabel tersebut

**Tabel 5.7**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)**

Butir Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Corelation (rhitung)</i>	r <sub>tabel</sub> (df=153 dan alpha=0,05)	Keterangan
Y1.1	0,385	0,157	Valid
Y1.2	0,540	0,157	Valid
Y1.3	0,402	0,157	Valid
Y1.4	0,511	0,157	Valid
Y1.5	0,388	0,157	Valid
Y1.6	0,419	0,157	Valid
Y1.7	0,481	0,157	Valid
Y1.8	0,374	0,157	Valid
Y1.9	0,494	0,157	Valid
Y1.10	0,599	0,157	Valid

Sumber: Data primer yang diolah peneliti pada SPSS versi 26.0  
*for windows*(Juli, 2024)

Berdasarkan pada Tabel 5.7 di atas diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel Kepuasan (Y) memiliki nilai r<sub>hitung</sub> > 0,157 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel tersebut dinyatakan valid.

1. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 26.0 *for windows*. Menurut Gozali (2016) suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Chronbach's Alpha* > 0,6 dan tidak reliabel jika *Chronbach's Alpha* < 0,6. Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS versi 26.0

*for windows* adalah

**Tabel 5.8**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	<i>Chronbach's Alpha</i> Hitung	<i>Chronbach's Alpha</i> Pengujian	Keterangan
Komunikasi (X1)	0,742	0,6	Reliabel
Pelayanan (X2)	0,627	0,6	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.683	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah peneliti pada SPSS versi 26.0 *for windows* (Juli,2024)

Pada Table 5.8 Dapat dilihat bahwa nilai *Chronbach's Alpha* Hitung pertanyaan dari variabel Komunikasi (X1), Pelayanan (X2) dan Kepuasan (Y) memiliki nilai > 0,6 sehingga pertanyaan pada variabel tersebut reliabel.

2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien Determinasi dilakukan untuk melakukan uji hipotesis menggunakan bantuan SPSS versi 26.0 *for windows*. Untuk menguji hipotesis ini menggunakan nilai *adjusted* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik.

**Tabel 5.9**  
**Model Summary Variabel (X1, X2 dan Y)**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,561 <sup>a</sup>	,314	,305	2,632
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel 5.9 di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,305 atau 30,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (Komunikasi dan Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan) sebesar 30,5%. Jadi kemampuan variabel independen (Komunikasi dan Pelayanan) untuk mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan) adalah 30,5%, sedangkan sisanya 69,5% dipengaruhi faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian uji parsial (Uji T) menggunakan bantuan SPSS versi 26.0 *for windows*. Untuk menguji hipotesis ini dapat dilihat pada tabel *coefficient*, nilai sig. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05 (Ghozali,2016). Jika nilai sig pada tabel *coefficient* < 0,05 maka variabel independen secara parsial atau terpisah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai sig pada tabel *coefficient* > 0,05 maka variabel independen secara parsial atau terpisah tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3. Hasil Uji Parsial (Uji T)

**Tabel 5.10**

**Hasil Uji Parsial (Uji T)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,453	3,918		2,923	,004
1 X1	,254	,088	,234	2,894	,004
X2	,454	,093	,396	4,902	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 5.10 dapat diketahui bahwa:

1. Nilai sig Komunikasi (X1) sebesar  $0,04 < 0,05$  maka variabel Komunikasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Y).
2. Nilai sig Pelayanan (X2) sebesar  $0,00 < 0,05$  maka variabel Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).
4. Hasil Uji Simultan (F)

Pengujian Uji F menggunakan bantuan program SPSS versi 26.0 *for windows*. Untuk menguji hipotesis ini dapat dilihat dari tabel ANOVA. Jika nilai sig pada tabel ANOVA  $< 0,05$  maka variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai sig ANOVA  $> 0,05$  maka variabel independen secara simultan atau bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

**Tabel 5.11**

**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	483,005	2	241,502	34,854	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1053,214	152	6,929		
	Total	1536,219	154			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Pada tabel 5.11 dapat dilihat nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka antara variabel

Komunikasi (X1) dan Pelayanan (X2) Berganda berpengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien.

Berikut merupakan hasil uji regresi linear berganda menggunakan bantuan SPSSversi 26.0 *for windows*.

5. Hasil Uji Regresi Linear

**Tabel 5.12**

**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,453	3,918		2,923	,004
1 X1	,254	,088	,234	2,894	,004
X2	,454	,093	,396	4,902	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5. Nilai sig untuk variabel Komunikasi (X1) < 0,05 dan Pelayanan < 0,05. Maka Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap

Kepuasan Pasien dan Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Dari tabel di atas dapat dilihat nilai konstanta sebesar 11,453,

koefisien regresi Komunikasi 0,254 dan dapat dibuat persamaan regresi sebagai koefisien regresi Pelayanan sebesar 0,454. berikut.:

Dari nilai konstanta dan koefisien regresi

$$Y = 11,453 + 0,254X_1 + 0,454X_2$$

**Tabel 5.13**

**Hasil Uji Hipotesis Berganda**

No	Hipotesis	Hasil Uji	Keterangan
1	Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien	B = 0,254  Sig = 0,004	Hipotesis diterima
2	Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien	B = 0,454  Sig = 0,000	Hipotesis diterima

Model tersebut menyatakan apabila terjadi kenaikan Komunikasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,254. Apabila terjadi kenaikan Pelayanan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,454.

H1 : **Diterima**, Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Pasien.

H2 : **Diterima**, Komunikasi berpengaruh

H3 : **Diterima**, Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

**PEMBAHASAN**

Penelitian melakukan pengujian dalam

penelitian ini menggunakan analisis *software* SPSS versi 26,0 *for windows*. Dapat dilihat pada tabel uji validitas untuk setiap butir pertanyaan variabel Komunikasi, hasilnya menunjukkan bahwa seluruh pernyataan terkait komunikasi memiliki nilai *Corrected item total correlation*  $> 0,1577$  (rtabel), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang terkait dengan komunikasi adalah valid.

Penelitian juga melakukan uji reliabilitas untuk melihat apakah pernyataan terkait komunikasi reliabel atau tidak. Dari data 5.8 dapat dilihat bahwa hasil menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* hitung sebesar  $0,742 > 0,6$  (*Cronbach's Alpha* Pengujian), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terkait dengan komunikasi adalah reliabel.

Menjawab rumusan masalah yang berkaitan dengan Hipotesis (H1) penelitian melakukan uji hipotesis dengan SPSS versi 26,0 *for windows*. Dapat dilihat dari tabel 5.10 berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai sig. Pada kolom komunikasi  $0,004$  yaitu  $< 0,05$  sehingga menunjukkan bahwa komunikasi (X1)

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Dari penjabaran hasil pengujian SPSS versi 26,0 *for windows* di atas, menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Komunikasi (X1) terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan Hipotesisi (H1) dalam penelitian **diterima**.

### **1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Penelitian melakukan pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis *software* SPSS versi 26,0 *for windows*. Dapat dilihat pada tabel 5.7 dilakukan uji validitas untuk setiap butir pernyataan variabel pelayanan, hasilnya menunjukkan bahwa seluruh pernyataan terkait pelayanan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation*  $> 0,1577$  (rtabel), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang terkait dengan pelayanan adalah valid.

Penelitian juga melakukan uji reliabilitas untuk melihat apakah pernyataan terkait pelayanan reliabel atau tidak. Dari tabel 5.8 dapat dilihat bahwa hasil menunjukkan

nilai Cronbach's Alpha Hitung sebesar  $0,627 > 0,6$  (Cronbach's Alpha pengujian), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terkait dengan pelayanan adalah reliabel.

Menjawab rumusan masalah yang berkaitan dengan Hipotesis (H2) penelitian melakukan uji hipotesis dengan SPSS versi 26,0 *for windows*. Dapat dilihat dari tabel 5.10 berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai sig. Pada kolom pelayanan sebesar  $0,000$  yaitu  $> 0,05$  sehingga menunjukkan bahwa promoisi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Dari penjabaran hasil pengujian SPSS versi 26,0 *for windows* di atas, menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Dengan ini Hipotesis H2) dalam penelitian ini **diterima**.

## 2. Pengaruh Komunikasi terhadap Pelayanan

Selain melakukan analisis secara parsial, penelitian juga melakukan analisis secara simultan dengan menggunakan Uji Simultan (uji F) untuk melihat Variabel

X1 mempengaruhi variabel X2. Dapat dilihat pada tabel 5.11 menunjukkan nilai sig. Pada tabel ANOVA memiliki nilai,  $0,000$  yaitu  $< 0,05$ . Maka antara variabel Komunikasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama – sama terhadap Pelayana (X2). Dari penjabaran hasil pengujian SPSS versi 26,0 *for windows* di atas, menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Komunikasi (X1) dan Pelayanan (X2) secara bersama – sama terhadap Kepuasan Pasien (Y). Dengan ini Hipotesis (H2) dalam penelitian ini **diterima**.

Selain itu, peneliti juga melakukan Uji Validitas dan reliabilitas untuk variabel Kepuasan Pasien. Dapat dilihat dari tabel 5.7 menunjukkan bahwa hasil seluruh pernyataan yang berkaitan dengan Kepuasan Pasien memiliki nilai Corrected Item Total Correlation  $> 0,1577$  (rtabel), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang berkaitan dengan Kepuasan Pasien adalah Valid.

Dan hasil pengujian pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Hitung sebesar  $0,683 > 0,6$

(Cronbach's Alpha pengujian), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terkait dengan Kepuasan pasien adalah reliabel.

### 3. Pembahasan Hasil Uji Konfisiensi Determinasi

Berdasarkan tabel 5.9 penelitian melakukan uji konfisien Determinasi untuk melihat seberapa besar pengaruh vsriabel independen (Komunikasi dan Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pasien). Hasil pada tabel *model Summary* menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R square* untuk penelitian ini sebesar 0,305 atau 30,5%. Dapat disimpulkan bahwa antara variabel Independen (Komunikasi dan Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pasien) memiliki pengaruh sebesar 30,5% jadi kemampuan variabel independen (Komunikasi dan Pelayanan) untuk mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Pasien) adalah 30,5% sedangkan sisanya 69,5% dipengaruhi faktor atau

variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### B. Keterbatasan Penelitian

Karena jenis penelitian ini adalah Kuantitatif dimana cara mendapatkan data primernya adalah melalui penyebaran kuesioner, maka keterbatasan penelitian ini adalah tidakpstian responden apakah benar- benar mengerti atau tidak maksud dari tiap butir pernyataan yang diberikan. Selain itu peneliti tidak benar – benar menegtahui apakah responden menjawab dengan jujur setiap butir pertanyaan yang diajukan karena jawaban dari kuesioner ini bersifat subjektif dan individu.

