

ANALISIS PENGARUH ADMINISTRATIVE PROCESS, TANGIBLES, DOCTOR SERVICE, NURSE SERVICES, HOSPITAL REPUTATION TERHADAP PATIENT SATISFACTION DARI KRU KAPAL PESIAR X YANG MENDAPAT PENGOBATAN DI RS Y

Steven Widjaja, Yohana F. Cahya Palupi Meilani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Jakarta, Indonesia

Email: stevenwidjaja@gmail.com, yohana.meilani@uph.edu

Abstrak

Pelayaran merupakan gabungan dari layanan pariwisata serta transportasi maritim sehingga memungkinkan untuk memfasilitasi penumpang dalam kegiatan rekreasi maupun untuk rencana perjalanan dengan setidaknya menginap satu malam di dalam kapal pesiar. Indonesia sendiri sebagai negara kepulauan menyumbangkan banyak rakyatnya untuk bekerja sebagai awak kapal baik kapal nasional maupun asing. Indonesia menempati posisi 3 sebagai pemasok awak kapal terbanyak di dunia. Jumlah awak kapal Indonesia ini akan mempengaruhi kebutuhan perusahaan kapal pesiar dalam menyediakan layanan kesehatan bagi para anggotanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh administrative process, tangibles, doctor services, nurse services, hospital reputation terhadap patient satisfaction dari kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y. Penelitian ini menggunakan metode cross-sectional untuk mendapatkan data kuantitatif dari kuesioner online. Kuesioner dimodifikasi berdasarkan pertanyaan yang sudah ada dari literatur sebelumnya. Data dikumpulkan secara purposive dari sekelompok 160 kru kapal pesiar X yang mendapat pengobatan di RS Y dalam kurun waktu kurang dari 6 bulan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas. Perangkat lunak PLS-SEM kemudian digunakan untuk menganalisisnya. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara administrative process, tangibles, hospital reputation terhadap patient satisfaction. Terdapat pula hasil tidak adanya pengaruh antara doctor care dan nurse care terhadap patient satisfaction dari kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y. Hasil penelitian ini akan membantu manajerial rumah sakit dalam menentukan hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam mendapatkan kepuasan pasien. Terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian ini, diikuti dengan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

How to cite:	Steven Widjaja, Yohana F. Cahya Palupi Meilani (2022) Analisis Pengaruh Administrative Process, Tangibles, Doctor Service, Nurse Services, Hospital Reputation Terhadap Patient Satisfaction Dari Kru Kapal Pesiar X Yang Mendapat Pengobatan di RS Y , (7) 10, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i10.12889
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

Kata Kunci: administrative process, tangibles, doctor services, nurse services, hospital reputation, patient satisfaction.

Abstract

Cruise is a combination of tourism services as well as maritime transportation, making it possible to facilitate passengers in recreational activities as well as for travel plans with at least one night's stay on board. Indonesia itself as an archipelago contributes many of its people to work as crew members on both national and foreign ships. Indonesia occupies the 3rd position as the largest supplier of crew in the world. The number of Indonesian crew members will affect the needs of cruise ship companies in providing health services for their members. The purpose of this study was to determine the effect of administrative process, tangibles, doctor services, nurse services, hospital reputation on patient satisfaction of X cruise ship crew who received treatment at Y hospital. This study used a cross-sectional method to obtain quantitative data from an online questionnaire. The questionnaire was modified based on existing questions from previous literature. Data were collected purposively from a group of 160 crew members of cruise ship X who received treatment at hospital Y in less than 6 months using non-probability sampling techniques. PLS-SEM software was then used to analyze it. The results showed a positive influence between administrative process, tangibles, hospital reputation on patient satisfaction. There is also a result of no influence between doctor care and nurse care on patient satisfaction from cruise ship crew X who received treatment at Hospital Y. The results of this study will help hospital managers determine what needs to be considered in obtaining patient satisfaction. There are several limitations to this study, followed by recommendations for future research.

Keywords: administrative process, tangibles, doctor services, nurse services, hospital reputation, patient satisfaction.

Pendahuluan

Pelayaran merupakan gabungan dari layanan pariwisata serta transportasi maritim sehingga memungkinkan untuk memfasilitasi penumpang dalam kegiatan rekreasi maupun untuk rencana perjalanan dengan setidaknya menginap satu malam di dalam kapal pesiar (Eddyono, 2021).

Pertumbuhan industri kapal pesiar telah menjadi salah satu industri yang terus mengalami peningkatan selama beberapa dekade, hal ini dapat ditunjukkan dengan terus meningkatnya jumlah penumpang pesiar setiap tahun nya (Eddyono, 2021).

Peningkatan industri pelayaran dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: keuntungan yang diperoleh dari jalur pelayaran, peningkatan skala ekonomi, peningkatan segmentasi pelayaran serta semakin banyaknya negara yang ingin menjadi tuan rumah bagi banyak kegiatan pelayaran(Charismawati, 2019). Sudah menjadi standar pelayaran untuk memiliki dokter di dalam kapal, namun perlu diketahui bahwa dokter spesialis tidak

tersedia di dalam kapal, bagi Sebagian awak kapal harus di tangani di pelabuhan berikutnya jika memerlukan pertolongan emergency, sedangkan bagi awak kapal yang tidak membutuhkan pertolongan emergency akan dipulangkan ke negara asal untuk mendapat pertolongan (KAMPAI, 2022).

Dengan meningkatnya jumlah industri pelayaran ini akan membuat kebutuhan pelayaran terutama dalam bidang kesehatan juga semakin meningkat, awak kapal dari berbagai negara tentunya memiliki status kesehatan yang berbeda.(Utomo & Laut, 2017) Menurut Maritime Labour Convention, pemberi kerja (dalam hal ini perusahaan pelayaran) harus membiayai perawatan medis baik di saat berlayar maupun saat berada di darat bahkan perawatan rumah sakit jika diperlukan selama periode kerja awak kapal (JAMIL, 2023).

Indonesia sendiri sebagai negara kepulauan menyumbangkan banyak rakyatnya untuk bekerja sebagai awak kapal baik kapal nasional maupun asing. Indonesia menempati posisi 3 sebagai pemasok awak kapal terbanyak di dunia(Sukarna, 2022).

Pelayanan kesehatan telah menjadi area yang sangat kompetitif belakangan ini, untuk menggambarkan apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam bidang kesehatan (kepuasan pasien) adalah dengan melakukan pengumpulan informasi terhadap apa saja yang bisa membuat konsumen menjadi puas (Calundu, 2018)

Pada era moderen seperti hari ini, pasien atau masyarakat umum dapat dengan mudah mendapat informasi serta memiliki ekspektasi yang lebih tinggi untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan (Anarti & Oktariyanda, 2022) . Kepuasan pasien merupakan fenomena yang telah ada sejak tahun 1960, namun penelitian topik ini dimulai sejak akhir 1970an – awal 19080an yang berkonsep pada patient centricity (Mukhtar Fatima et al., 2013). Suatu studi terdahulu yang dilakukan oleh (Mukhtar Fatima et al., 2013) menunjukkan pada hasil studinya terdapat banyaknya pasien yang memilih untuk tidak datang ke fasilitas kesehatan karena buruknya pelayanan kesehatan yang mengakibatkan kepuasan pasien menurun(Ilahi & Rabain, 2017).

Terdapat banyak indikator untuk mengukur kualitas layanan kesehatan salahsatunya adalah kepuasan pasien(Ulumiyah, 2018). Hasil klinis, retensi pasien, dan bahkan klaim malpraktek, semuanya dipengaruhi oleh kepuasan pasien.(Supangat, 2022) Kepuasan pasien dapat menjadi salah satu penanda untuk menentukan kualitas dokter spesialis atau klinik medis dalam merawat pasien(Zaleha, Dessy, Riyanti, Koidar, & Nurhalina, 2022).

RS Y adalah salah satu rumah sakit swasta yang mempunyai standar pelayanan paling baik di Indonesia. RS Y tersebar di beberapa kota diseluruh Indonesia membuat masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan dengan mudah dan lengkap(Fitrianeti & Dominata, 2021).

Pada penelitian ini, peneliti menemukan fenomena dimana hasil dari survei pendahuluan yang dilakukan sebelum penelitian menunjukkan dari 33 responden, menunjukkan sebanyak 90,9% responden mengatakan jika kepuasan pasien merupakan hal yang harus diperhatikan oleh rumah sakit. Survei pendahuluan dilakukan dengan meyebar kuesioner terhadap minimal 15 responden (kru kapal pesiar X) yang menerima

perawatan di RS Y dalam rentang waktu kurang dari 6 bulan, sehingga informasi yang peneliti terima dapat dianggap representatif (Liu et al., 2021). Jawaban dari seluruh responden dapat dilihat dibawah ini:

Rumah sakit Y merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terletak di Pulau Bali. Dari grafik 1.1 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien setuju jika kepuasan pasien merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit (Bunyahma, 2021). Dari grafik 1.2 juga dapat disimpulkan bahwa menurut beberapa responden variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan dokter spesialis di rumah sakit (87.1%), pelayanan perawat di rumah sakit (83.9%), reputasi rumah sakit (80.6%), proses administrasi (74.2%) serta tangibles (67.7%) yang kemudian dijadikan variabel penelitian oleh peneliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini mengajukan model penelitian baru yang merupakan hasil modifikasi dari beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh administrative process terhadap patient satisfaction (Untoro & Antonio, 2021).

Faktor tangibles diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Kitapci et al., 2014) mengenai pengaruh tangibles terhadap kepuasan pasien, faktor pelayanan dokter spesialis dan pelayanan perawat dirumah sakit diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Kim et al., 2017) yang meneliti mengenai pengaruh pelayanan dokter spesialis dan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, sedangkan faktor hospital reputation diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Lin & Yin, 2022; Tan et al., 2019) yang meneliti mengenai hubungan reputasi rumah sakit dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

Peneliti berharap pada penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan kemajuan dari penelitian sebelumnya bagi rumah sakit di Indonesia untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit yang masih menjadi faktor penting sampai hari ini. Bagi sektor pendidikan, peneliti juga berharap melalui penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Metode Penelitian

Studi ini akan menggunakan tipe kuantitatif dengan survei. Untuk mendapatkan hasil, penelitian kuantitatif berhubungan dengan kuantifikasi dan analisis variable (Apuke, 2017). Studi ini merupakan penelitian dengan menggunakan survei, dimana tidak adanya intervensi dalam pengambilan sample.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung dari partisipan penelitian dengan mengisi kuesioner yang dibagikan secara online. Data sekunder adalah informasi dari literatur, buku dan referensi yang kredibel. Dengan kata lain, informasi sekunder ini diperoleh dari publikasi. Keuntungan dari data sekunder adalah membantu peneliti mengembangkan kerangka konseptual dan hipotesis.

Pada penelitian ini, terdapat lima variabel independen serta satu variabel dependen. Variabel independent pada penelitian adalah administrative process, tangibles, doctor services, nurse care, hospital reputation. Variabel dependen pada penelitian ini

adalah patient satisfaction. Metode partial least square-structural equation modeling (PLS-SEM) merupakan suatu metode analisis yang digunakan pada penelitian ini. PLS-SEM digunakan karena selama beberapa tahun terakhir, PLS-SEM terus mengalami perkembangan. Terlebih lagi, PLS-SEM juga dapat mengevaluasi model yang sangat rumit dengan sejumlah besar indikator secara efektif. (Sarstedt et al., 2022).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas

Untuk melihat hasil dari uji validitas dapat dilihat nilai AVE (convergent validity) dan nilai HT/MT < 0,9 (discriminant validity). Convergent validity dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Validity Convergent

Variabel	Indikator	Loading Faktor	Average VarianceExtracted (AVE) (>0.5)
<i>Administrativ eProcess</i>	AP1	0,773	0.704
	AP2	0,804	
	AP3	0,886	
	AP4	0,847	
	AP5	0,881	
<i>Tangibles</i>	T1	0,853	0,665
	T2	0,788	
	T3	0,800	
	T4	0,804	
	T5	0,831	
<i>Doctor Services</i>	DS1	0,704	0,577
	DS2	0,772	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Berdasarkan nilai pada tabel 1 dapat kita ketahui jika nilai dari Average Variance Extracted (AVE) pada masing-masing dimensi memiliki nilai > 0,5. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria valid dan bisa dilakukan analisis lebih lanjut. Tahap selanjutnya adalah dengan melakukan pengukuran discriminant validity. Pengukuran discriminant validity dapat dilihat melalui rasio heterotrait-monotrait (HT/MT ratio). Nilai rasio heterotrait-monotrait (HT/MT ratio) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Dicriminant Validity

	AP	DS	HR	NS	PS	T
--	----	----	----	----	----	---

Administrative					
Process (AP)					
Doctor Services (DS)	0,205				
Hospital Reputation (HR)	0,422	0,465			
Nurse Services (NS)	0,297	0,470	0,407		
Patient Satisfaction (PS)	0,463	0,364	0,724	0,418	
Tangibles (T)	0,334	0,315	0,573	0,342	0,801

Pada tabel 2 dapat kita lihat bahwa rasio heterotrait-monotrait (HT/MT ratio) pada uji discriminant validity menunjukkan hasil $< 0,9$ untuk semua variabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada model penelitian ini telah terdiekriminasi dengan baik. Semua indikator yang terdapat pada penelitian ini paling tepat digunakan untuk mengukur konstruksya sendiri, sehingga semua variabel lolos uji validitas.

Hasil Uji Reliabilitas

Tahap selanjutnya dari analisis outer loading adalah dengan melakukan penilaian terhadap construct reliability. Construct reliability digunakan untuk melihat adanya tingkat konsistensi terhadap suatu alat ukur yang didalamnya dapat mengukur penelitian yang tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran sebanyak dua kali atau lebih terhadap penelitian yang sama. Pada penilaian construct reliability ini dilakukan dengan melakukan evaluasi terhadap nilai cronbach's alpha dan composite reliability dengan nilai kriteria $> 0,7$ maka dapat dikatakan reliabel (Hair et al., 2021).

Tabel 3
Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Administrative Process</i>	0,896	0,922
<i>Tangibles</i>	0,876	0,908
<i>Doctor Services</i>	0,855	0,891
<i>Nurse Services</i>	0,933	0,947
<i>Hospital Reputation</i>	0,827	0,885
<i>Patient Satisfaction</i>	0,881	0,913

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Dapat kita lihat pada tabel 13 bahwa nilai cronbach's alpha dan composite reliability pada semua variabel memiliki nilai $> 0,7$ seperti yang dipersyaratkan oleh (Hair et al., 2021).

Inner Model

Pengujian inner model merupakan pengujian yang bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten dan menunjukkan arah hubungan tersebut. Uji hipotesis yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini menggunakan one-tailed dengan metode re-sample melalui prosedur bootstrapping dengan menggunakan software SmartPLSTM. Bootstrapping sendiri merupakan suatu prosedur statistik non- parametrik dengan

menggunakan teknik re-sampling yang bertujuan untuk menguji signifikansi dan koefisien oleh SmartPLSTM (Henseler et al., 2015; Memon et al., 2020). Dalam inner model akan menggunakan suatu parameter goodness of fit model, parameter tersebut adalah Variance Inflation Factor (VIF) dan R-square (Hair et al., 2021). Pengujian ini (goodness of fit model) digunakan untuk menilai kemampuan model dalam explanatory dan predictive yang diusulkan sesuai pertimbangan dari penggunaan dari PLS-SEM. Selain itu uji goodness of fit model ini juga bertujuan untuk menentukan apakah hipotesis didukung, dilakukan pengujian signifikansi dan melihat analisis dari jalur mediasi melalui uji specific indirect effects.

Kolinearitas

Uji multikolinearitas perlu dilakukan untuk melihat bagaimana variabel- variabel dalam sebuah penelitian berkorelasi dan memiliki hubungan yang bebas atau saling berkaitan (Hair et al., 2021), hal ini dapat dilihat melalui nilai variance inflation factor (VIF). Nilai VIF yang ideal jika nilai VIF kurang dari 3, jika nilai VIF antara 3- 5 maka tergolong possible atau acceptable jika nilai VIF lebih dari 5 maka dapat diartikan bahwa terdapat isu multikolinearitas serius pada model penelitian yang akan mempengaruhi path koefisien (Hair et al., 2021).

Tabel 4
Uji Multikolenearitas

Variabel	<i>Patient Satisfaction</i>
<i>Administrative Process</i>	1,235
<i>Doctor Services</i>	1,343
<i>Hospital Reputation</i>	1,610
<i>Nurse Services</i>	1,360
<i>Patient Satisfaction</i>	
<i>Tangibles</i>	1,420

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Pada tabel 4 dapat kita lihat bahwa nilai dari variance inflaction factor (VIF) pada semua variabel penelitian ditemukan kurang dari lima, seperti yang telah dijabarkan sebelumnya hal ini dapat disimpulkan kualitas model penelitian ini sudah acceptable dan tidak memiliki masalah multikolinieritas.

Coefficient of determination (R-Square)

Nilai dari R-square merupakan suatu nilai yang digunakan untuk menjelaskan seberapa besar variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Nilai R-square berkisar antara 0 hingga 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$), semakin tinggi nilai dari R-Square maka semakin besar juga pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R-Square dapat digolongkan menjadi 3 bagian, nilai R-Square > 0,75 dapat dikategorikan strong, nilai R-Square > 0,50 dapat dikategorikan moderate, dan nilai R-Square > 0,25 dapat dikategorikan weak. Namun apabila nilai R-Square > 0,9 dapat dikategorikan overfit (Hair et al., 2021; Sarstedt et al., 2022).

Tabel 5
Coefficient of determination

Variabel Dependen	R ²	Interpretasi
<i>Patient Satisfaction</i>	0,662	<i>Moderate explanatory power</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Pada tabel 5 dapat kita simpulkan bahwa nilai R-Square adalah sebesar 0,662. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa sebesar 66,2% patient satisfaction dapat dijelaskan melalui administrative process, tangibles, doctor services, nurse services serta hospital reputation. Sedangkan sebesar 33,8% selisihnya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Effect Size (F-Square)

Nilai F-Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat mendukung variabel dependen. Nilai dari F-Square sendiri dapat digolongkan menjadi tiga yaitu, nilai F-Square > 0,02 maka memiliki pengaruh kecil, nilai F-Square > 0,15 maka memiliki pengaruh sedang, nilai F-Square > 0,35 maka memiliki pengaruh besar. Namun jika nilai F-Square < 0,02 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen pada penelitian ini tidak memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil dari nilai F-Square dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Effect Size

Path	F ²
<i>Administrative Process → Patient Satisfaction</i>	0,042
<i>Tangibles → Patient Satisfaction</i>	0,001
<i>Doctor Services → Patient Satisfaction</i>	0,133
<i>Nurse Services → Patient Satisfaction</i>	0,009
<i>Hospital Reputation → Patient Satisfaction</i>	0,610

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Pada tabel 6 dapat kita lihat bahwa variabel administrative process (F²=0,042) dan variabel variabel doctor services (F²=0,133) dapat dikatakan signifikan untuk mempengaruhi patient satisfaction karena memiliki nilai F²>0,02 dengan kategori small effect size, variabel tangibles (F²=0,001) dan nurse services (F²=0,009) tidak dapat dikatakan tidak memberikan pengaruh terhadap patient satisfaction karena nilai F²<0,02, sedangkan variabel hospital reputation (F²=0,610) dapat dikatakan signifikan dalam mempengaruhi patient satisfaction karena memiliki nilai F²>0,02 dengan kategori big effect size.

Coefficient of Size (Q-Square)

Nilai Q-Square digunakan untuk melakukan validasi kemampuan prediksi suatu model penelitian apabila terjadi perubahan pada parameter data. Semakin tinggi nilai dari Q-Square maka dapat diartikan semakin tepat kemampuan dari suatu variabel dapat memprediksi output penelitian. Agar dapat dikatakan bermakna maka nilai Q-Square harus lebih besar dari 0 atau mendapat nilai prediksi yang relevan pada model struktural. Nilai dari Q-Square dapat dikategorikan menjadi tiga bagian, yaitu nilai Q-Square 0 - 0,25 maka memiliki relevansi prediktif kecil, jika nilai Q-Square memiliki nilai 0,25 – 0,5 maka memiliki relevansi prediktif sedang, jika nilai Q-Square > 0,5 maka memiliki nilai prediktif besar (Hair et al., 2021). Hasil dari nilai Q-Square dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7
Nilai Q-Square

Variabel	Q ²
<i>Patient Satisfaction</i>	0,423

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3(2023)

Pada tabel 7 dapat kita lihat bahwa variabel patient satisfaction memiliki kemampuan prediksi relevansi yang sedang karena Q² terletak antara 0,25 – 0,5.

Pengujian Hipotesis

Nilai signifikansi dan koefisien merupakan nilai untuk menilai bagian utama dalam analisis inner model atau yang biasa disebut dengan model struktural pada penelitian ini. Uji signifikansi berfungsi untuk mengetahui ada tidaknya signifikansi pengaruh antar variabel dalam suatu model penelitian, dengan mengetahui uji signifikansi, penelitian tersebut dapat digeneralisir pada tingkat populasi. Uji signifikansi ini dilakukan dengan metode bootstrapping dan diolah dengan SmartPLS 3 (Henseler et al., 2015; Memon et al., 2020).

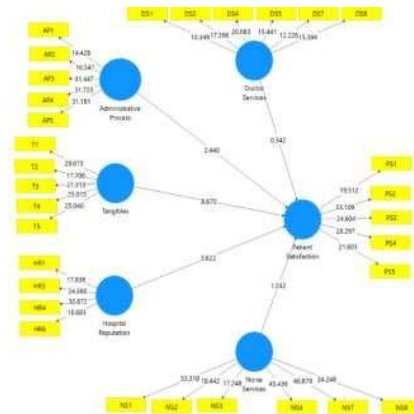
Karena arah pengaruh hipotesis sudah dinyatakan dengan jelas dalam hal ini dapat bersifat positif atau negatif, maka uji statistik yang dilakukan adalah one-tailed. Suatu hipotesis dapat dikatakan ada pengaruh positif dan signifikan apabila nilai T- statistic > T-Tabel (1,645) pada tingkat signifikansi 5% (alpha = 0,05), sebaliknya suatu hipotesis dikatakan tidak ada pengaruh yang signifikan antara kedua variabel apabila T-statistic < T-Tabel (1,645) (Henseler et al., 2015) Hair et al., 2021).

Tabel 8
Sign and Significance of Path Coefficient

Hipotesis	Path Coefficient	T Statistics	P Value	Hasil
H1: <i>AdministrativeProcess</i> → <i>Patient Satisfaction</i>	2,440	2,440	0,015	Didukung
H2: <i>DoctorServices</i> → <i>Patient</i>	0,342	0,342	0,733	Ditolak

<i>Satisfaction</i>				
H3: <i>Hospital Reputation</i> → <i>Patient Satisfaction</i>	3,622	3,622	0,000	Didukung
<i>Satisfaction</i>				
H4: <i>Nurse Services</i> → <i>Patient Satisfaction</i>	1,242	1,242	0,215	Ditolak
<i>Satisfaction</i>				
H5: <i>Tangibles</i> → <i>Patient Satisfaction</i>	8,670	8,670	0,000	Didukung

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)



Gambar 1 Inner Model Uji Aktual

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3; 2023)

Pengaruh antara variabel administrative process terhadap patient satisfaction

Pada tabel 1 dapat kita lihat bahwa nilai T-Statistic adalah 2,440, nilai P- Value adalah 0,015, dan nilai dari path coefficient adalah 2,440. Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya apabila nilai T-Statistic > 1,645 dan nilai dari P-Value < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel administrative process berpengaruh positif terhadap patient satisfaction. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 “administrative process berpengaruh positif terhadap patient satisfaction pada kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y” didukung.

Pengaruh antara variabel doctor services terhadap patient satisfaction

Pada tabel 1 dapat kita lihat bahwa nilai T-Statistic adalah 0,342, nilai P- Value adalah 0,733, dan nilai dari path coefficient adalah 0,342. Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya apabila nilai T-Statistic > 1,645 dan nilai dari P-Value > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel doctor services tidak berpengaruh positif terhadap patient satisfaction. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 “doctor services berpengaruh positif terhadap patient satisfaction pada kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y” ditolak.

Pengaruh antara variabel hospital reputation terhadap patient satisfaction

Pada tabel 8 dapat kita lihat bahwa nilai T-Statistic adalah 3,622, nilai P- Value adalah 0,000, dan nilai dari path coefficient adalah 3,622. Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya apabila nilai T-Statistic > 1,645 dan nilai dari P-Value < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel hospital reputation berpengaruh positif terhadap patient

satisfaction. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H3 “hospital reputation berpengaruh positif terhadap patient satisfaction pada kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y” didukung.

Pengaruh antara variabel nurse services terhadap patient satisfaction

Pada tabel 8 dapat kita lihat bahwa nilai T-Statistic adalah 1,242, nilai P- Value adalah 0,215, dan nilai dari path coefficient adalah 1,242. Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya apabila nilai T-Statistic $> 1,645$ dan nilai dari P-Value $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel nurse services tidak berpengaruh positif terhadap patient satisfaction. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H4 “nurse services berpengaruh positif terhadap patient satisfaction pada kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y” ditolak.

Pengaruh antara variabel tangibles terhadap patient satisfaction

Pada tabel 8 dapat kita lihat bahwa nilai T-Statistic adalah 8,670, nilai P- Value adalah 0,000, dan nilai dari path coefficient adalah 8,670. Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya apabila nilai T-Statistic $> 1,645$ dan nilai dari P-Value $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tangibles berpengaruh positif terhadap patient satisfaction. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H5 “tangibles berpengaruh positif terhadap patient satisfaction pada kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y” didukung.

Analisis Importance Performance

Seperti yang kita ketahui bahwa pada setiap penelitian yang menggunakan SmartPLS disarankan untuk melakukan analisis yang lebih mendalam yang bertujuan untuk memberikan manfaat manajerial mengetahui variabel apa yang menjadi penting dan harus diprioritaskan, analisis yang dimaksud menggunakan metode Importance Performance Map Analysis (IPMA) (Hair et al., 2021; Sarstedt et al., 2022). Metode Importance Performance Map Analysis (IPMA) ini merupakan hasil dari suatu kalkulasi yang digunakan untuk mendapat masukkan secara dua dimensi. Importance Performance Map Analysis (IPMA) dapat dilihat melalui variabel dan indikator yang penting dan sudah memiliki performa beserta pengaruhnya terhadap variabel dependen dalam suatu model pada penelitian. Dengan melihat hasil dari Importance Performance Map Analysis (IPMA) ini maka dapat dibedakan variabel yang dianggap penting dan tidak dianggap penting oleh responden penelitian. Dengan metode analisis Importance Performance Map Analysis (IPMA), tentunya dapat membantu manajer atau pimpinan rumah sakit untuk terhindar dari kesalahan (Sarstedt et al., 2022). Melalui analisis Importance Performance Map Analysis (IPMA) dapat diketahui variabel apa yang telah menunjukkan kinerja baik sehingga perlu dipertahankan dan variabel apa yang belum menunjukkan kinerja baik sehingga perlu ditingkatkan. Berikut ini merupakan penjelasan dari masing-masing kuadran: (García-Fernández et al., 2020)

1. Kuadran kanan atas (kuadran I) = penting dan sudah perform.
2. Kuadran kanan bawah (kuadran II) = penting namun belum perform.
3. Kuadran kiri atas (kuadran III) = tidak penting dan belum perform.
4. Kuadran kiri bawah (kuadran IV) = tidak penting namun sudah perform.

Gambar 2
Hasil IPMA Konstruk



Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Dari gambar 2 dapat kita lihat bahwa hasil Importance Performance Map Analysis (IPMA) di atas dapat disimpulkan pada kuadran kanan atas terdapat variabel hospital reputation. Di kuadran kanan atas, ini menunjukkan bahwa rentang dari variabel ini penting dan sudah perform. Dengan kata lain dapat juga kita simpulkan bahwa variabel hospital reputation merupakan variabel yang dianggap paling penting oleh responden penelitian. Berdasarkan hasil ini dapat menjadi suatu input/masukkan bagi jajaran manajemen rumah sakit untuk mempertahankan reputasi rumah sakit tersebut. Selanjutnya pada kuadran kanan bawah dapat kita lihat terdapat variabel tangibles, pada kuadran kanan bawah ini menunjukkan area yang penting namun belum perform. Dengan kata lain dapat disimpulkan juga bahwa variabel tangibles menjadi penting dimata responden penelitian namun belum menunjukkan performa, sehingga hal ini dapat menjadi masukkan rumah sakit untuk mengutamakan tangibles untuk mendapatkan kepuasan pasien.

Analisis yang lebih mendalam dapat dilakukan dapat dilakukan juga pada tingkat Importance Performance Map Analysis (IPMA) indikator. Tabel 9 menunjukkan nilai mean (rata-rata) untuk importance dan performance indikator patient satisfaction.

Tabel 9
Nilai Importance dan Performance Indikator

Variabel	Indikator	<i>Indicator Importance</i>	<i>Indicator Performance for Patient Satisfaction</i>
<i>Administrative Process</i>	AP1	0,020	81,250
	AP2	0,028	78,125
	AP3	0,035	79,688
	AP4	0,042	79,062
	AP5	0,032	75,938
	DS1	0,003	83,438

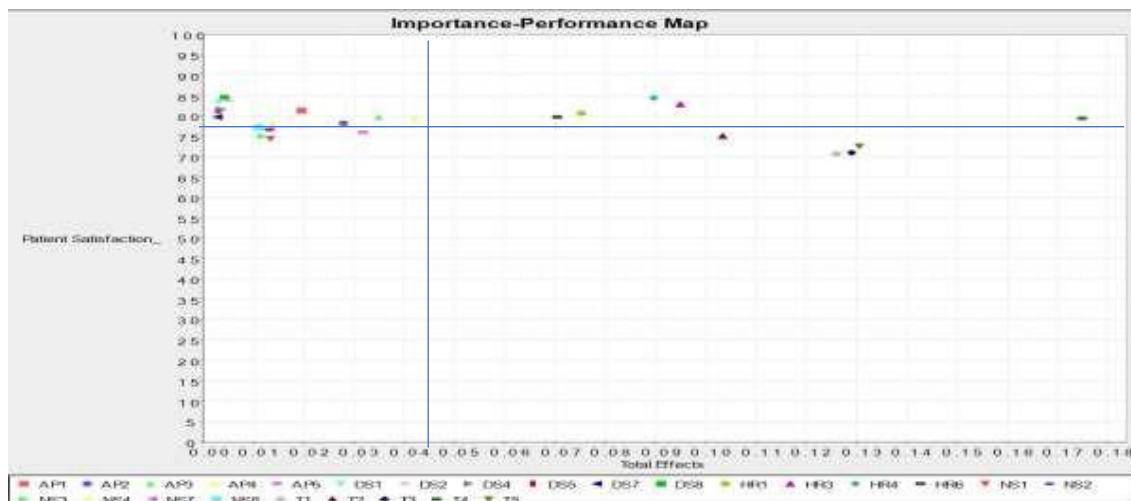
Analisis Pengaruh Administrative Process, Tangibles, Doctor Service, Nurse Services,
Hospital Reputation Terhadap Patient Satisfaction Dari Kru Kapal Pesiar X Yang
Mendapat Pengobatan di RS Y

	DS2	0,005	83,750
	DS4	0,004	81,562
	DS5	0,003	81,250
<i>Doctor Services</i>	DS7	0,003	79,688
	DS8	0,004	84,375
<i>Hospital Reputation</i>	HR1	0,075	80,625
	HR3	0,095	82,812
	HR4	0,090	84,375
	HR6	0,070	79,688
<i>Nurse Services</i>	NS1	0,013	74,375
	NS2	0,013	76,562
	NS3	0,012	75,000
	NS4	0,014	77,812
	NS7	0,013	76,875
	NS8	0,011	77,188
<i>Tangibles</i>	T1	0,126	70,625
	T2	0,103	75,000
	T3	0,129	70,938
	T4	0,175	79,375
	T5	0,131	72,500
Mean		0,048	78,534

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Dari hasil pada table 9 terlihat rata-rata nilai importance adalah sebesar 0,048 dan nilai rata-rata performance sebesar 78,534. Dengan informasi tersebut, maka dapat disusun garis-garis vertikal dan horizontal dengan membentuk empat kuadran pada pemetaan sebagai berikut:

Gambar 4
Hasil IPMA Indikato



Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Pada gambar 4. indikator HR6, HR1, HR4, HR3, dan T4 berada pada kuadran kanan atas, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator ini dianggap penting oleh responden penelitian dan sudah perform. Oleh karena itu penting bagi manajemen rumah sakit untuk mempertahankan kelima indikator tersebut untuk mendapatkan kepuasan pasien. Selain itu juga terdapat indikator T2, T1, T3, T5 yang dianggap penting bagi responden namun belum menunjukkan performa. Hal ini juga menjadi penting bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan performa yang dianggap penting namun belum menunjukkan performa.

Pembahasan

Penelitian ini membahas mengenai analisis pengaruh administrative process, tangibles, doctor services, nurse services, hospital reputation terhadap patient satisfaction dari kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y. Pada bab 4.6 ini akan membahas interpretasi hasil dari hasil penelitian melalui perbandingan hipotesis yang relevan.

Kaitan Antara Administrative Process dengan Patient Satisfaction

Berdasarkan hasil analisa pada studi ini didapatkan hasil bahwa administrative process berpengaruh positif terhadap patient satisfaction. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 “administrative process berpengaruh positif terhadap patient satisfaction pada kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y” didukung. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa proses administrasi memainkan peranan penting dalam menentukan kepuasan pasien. Dapat diketahui pula bahwa statistik deskriptif terhadap administrative process memiliki rata-rata 4,567. Dimana hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden setuju kepuasan pasien dipengaruhi proses administrasi di suatu rumah sakit.

Johnson and Russel (2015) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa proses administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Johnson & Russell, 2015). Hasil penelitian ini menyebutkan dimana semakin baik proses administrasi dari suatu rumah sakit, kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

Kaitan Antara Doctor Services dengan Patient Satisfaction

Berdasarkan hasil analisa pada studi ini didapatkan hasil bahwa doctor services tidak berpengaruh positif terhadap patient satisfaction. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 “doctor services berpengaruh positif terhadap patient satisfaction pada kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y” ditolak. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa doctor services tidak memiliki peranan penting dalam menentukan kepuasan pasien pada hasil studi ini.

Hal ini bertentangan dengan studi yang dilakukan oleh Kim et al (2017), dimana pada studi yang dilakukan (Kim et al., 2017) menyebutkan bahwa doctor services memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Namun suatu studi yang dilakukan oleh (Lemon & Smith, 2014), menunjukkan bahwa dengan kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor psikososial saat konsultasi, untuk

menaghlkan faktor psikososial yang baik diperlukan waktu konsultasi yang lebih lama, hal ini sejalan dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa dari 3 responden penelitian mengatakan bahwa dokter RS Y terkesan terburu-buru dalam melakukan konsultasi. Hal ini juga didukung bahwa pada kuesioner penelitian tidak ditanyakan mengenai “waktu konsultasi yang cukup” yang dilakukan oleh dokter di RS Y.

Kaitan Antara Hospital Reputation dengan Patient Satisfaction

Berdasarkan hasil analisa pada studi ini didapatkan hasil bahwa hospital reputation berpengaruh positif terhadap patient satisfaction. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H3 “hospital reputation berpengaruh positif terhadap patient satisfaction pada kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y” didukung. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hospital reputation memainkan peranan penting dalam menentukan kepuasan pasien. Dapat diketahui pula bahwa statistik deskriptif terhadap hospital reputation memiliki rata-rata 4,637. Dimana hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden setuju kepuasan pasien dipengaruhi reputasi dari suatu rumah sakit.

Lin & Yin (2022) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa reputasi rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Lin & Yin, 2022). Hasil penelitian ini menyebutkan dimana semakin baik reputasi dari suatu merk (dalam hal ini rumah sakit), kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

Kaitan Antara Nurse Services dengan Patient Satisfaction

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis H4 “Nurse services berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Kru Kapal Pesiar X yang dirawat di Rumah Sakit Y” ditolak. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan tidak berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien pada hasil penelitian ini. Hal ini bertentangan dengan studi yang dilakukan oleh Kim et al (2017), dimana pada studi yang dilakukan (Kim et al., 2017) menyebutkan bahwa nurse services memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Namun suatu studi yang dilakukan oleh (Karaca & Durna, 2019), menunjukkan bahwa pasien lebih merasa puas jika perawat menunjukkan rasa peduli terhadap pasien dibandingkan hanya sekedar memberikan informasi. Hal ini sejalan dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa dari 3 responden penelitian mengatakan bahwa perawat RS Y terkesan “cuek” tidak peduli dengan status kesehatan pasien. Hal ini juga didukung bahwa pada kuesioner penelitian tidak ditanyakan mengenai “kepedulian” perawat terhadap status pasien di RS Y.

4.5.5 Kaitan Antara Tangibles dengan Patient Satisfaction

Berdasarkan hasil analisa pada studi ini didapatkan hasil bahwa tangibles berpengaruh positif terhadap patient satisfaction. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H5 “tangibles berpengaruh positif terhadap patient satisfaction pada kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y” didukung. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tangibles memainkan peranan penting dalam menentukan kepuasan

pasien. Dapat diketahui pula bahwa statistik deskriptif terhadap tangibles memiliki rata-rata 4,473. Dimana hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden setuju kepuasan pasien dipengaruhi tangibles disuatu rumah sakit.

Kitapci et al (2014) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa tangibles pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Kitapci et al., 2014). Hasil penelitian ini menyebutkan dimana semakin baik “tangibles” dari suatu rumah sakit, kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh administrative process, doctor services, hospital reputation, nurse services, tangibles terhadap patient satisfaction pada kru kapal pesiar X yang menerima pengobatan di RS Y. Penelitian kuantitatif ini meneliti sebanyak 160 kru kapal pesiar X yang berobat dalam kurun waktu 6 bulan sebagai sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online. Data yang diterima kemudian diolah menggunakan software SmartPLS 3. Berikut ini adalah kesimpulan pada penelitian ini: (1) Administrative process berpengaruh positif pada patient satisfaction. (2) Doctor services tidak berpengaruh terhadap patient satisfaction. (3) Hospital reputation berpengaruh positif terhadap patient satisfaction. (4) Nurse services tidak berpengaruh terhadap patient satisfaction. (5) Tangibles berpengaruh positif terhadap patient satisfaction.

Model penelitian ini memiliki kemampuan R² sebesar 0,662 (moderate explanatory power) dan memiliki nilai Q² (prediksi) sebesar 0,423, oleh karena itu variabel administrative process, tangibles, doctor services, nurse services serta hospital reputation memiliki kemampuan yang memadai untuk memprediksi patient satisfaction.

BIBLIOGRAFI

- Anarti, Inggil Wanudya, & Oktariyanda, Trena Aktiva. (2022). Inovasi Layanan Si Elsa Centil (Vaksinasi Keliling Desa Mencegah Dan Mengantisipasi Lonjakan Covid 19) Dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan Di Puskesmas Kalidawir Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 805–818.
- Bunyahma, Eggy Ilham. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Gigi di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Perpustakaan Pascasarjana*.
- Calundu, Rasidin. (2018). *Manajemen Kesehatan (Vol. 1)*. Sah Media.
- Charismawati, Mega. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Menghambat Ekspor Komoditi Pertanian Terhadap Devisa di Indonesia periode 2012-2016. Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Ekonomi-Bisnis Universitas Widyatama.
- Eddyono, Fauziah. (2021). *Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. uwais inspirasi indonesia.
- Fitrianeti, Desi, & Dominata, Ayurisyah. (2021). Implementasi Permenkes Nomor 812 Tahun 2010 tentang Tata Laksana Penyelenggaraan Pelayanan Hemodialisis di Indonesia Implementation of the Minister of Health the Regulation Number 812 of 2010 on the Implementation of Hemodialysis Services in Indonesia. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 5(1).
- Ilahi, Kurnial, & Rabain, Jamaluddin. (2017). *Konversi Agama (Kajian Teoritis Dan Empiris Terhadap Fenomena, Faktor, Dan Dampak Sosial Di Minangkabau)*. Kalimetro Inteligensia Media.
- Jamil, Nizhaf Roazi. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Awak Kapal Selama Bekerja Di Kapal Asing*.
- Kampai, Reno. (2022). *Upaya Penerapan Sistem Prosedur Tugas Dinas Jaga di Pelabuhan Bongkar-Muat Bagi Awak Kapal Bagian Deck di Atas MT. Merbau*. Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
- Sukarna, Dyah Ratna Adhaleya. (2022). *Peran 4ocean Dalam Menangani Krisis Sampah Plastik Di Laut Indonesia Periode 2015-2020*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Supangat, Dewi Wahyuni. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar= The Effect Of Brand Image and Patient Satisfaction on Outpatient Loyalty at Hospital of DR. Tadjuddin Chalid Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Ulumiyah, Nurul Hidayatul. (2018). Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149–155.

Untoro, Evi, & Antonio, Ferdi. (2021). Anteseden Dari Family Satisfaction Serta Dampaknya Terhadap Hospital Image (Studi Pada Pelayanan Di Kamar Jenazah Dan Pemulasaraan Jenazah Pada Rumah Sakit Swasta Tipe “B”). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(1), 1–20.

Utomo, Hari, & Laut, Tentara Nasional Indonesia Angkatan. (2017). Siapa yang bertanggung jawab menurut hukum dalam kecelakaan kapal (legally responsible parties in ship accident). *Jurnal Legislasi Indonesia*, 14, 57–75.

Zaleha, Ulfa, Dessy, Hermawan, Riyanti, Riyanti, Koidar, Amirus, & Nurhalina, Sari. (2022). Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Manuju: Malahayati Nursing Journal*, 4(11), 2937–2951.

Copyright holder:

Steven Widjaja, Yohana F. Cahya Palupi Meilani (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

