



PENGENDALIAN INTERNAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA DAMPAKNYA KEPADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KEDIRI

Beby Hilda Agustin¹

Article history:

Submitted: 1 Mei 2021
Revised: 5 Juni 2021
Accepted: 15 Juni 2021

Keywords:

Internal Control;
Service Quality;
Patient Satisfaction;
Feedback;

Kata Kunci:

Pengendalian Internal;
Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Pasien;
Feedback;

Koresponding:

Prodi Akuntansi Fakultas
Ekonomi Universitas Islam
Kediri Kediri, Jawa Timur,
Indonesia

Email:

bebyhilda@unsika-kediri.ac.id

Abstract

The problems that are the focus of this research are indications of inaccurate internal control, service quality that is not optimal and patient satisfaction that has not been fulfilled, so that it is felt that it can give a negative effect or bad feedback on the performance of Bhayangkara Hospital Kediri. This study used a sample of 179 patients who underwent surgery in the operating room of the Bhayangkara Kediri Hospital. Meanwhile, the sampling used purposive sampling method. Data analysis using path analysis. The results of this study using path analysis, indicate that there is an influence between internal control on patient satisfaction. Service quality has a significant effect on patient satisfaction. Patient satisfaction has an effect on feedback. There is a direct influence on internal control through patient satisfaction with feedback. There is a direct influence on service quality through patient satisfaction with feedback. The results of this study also indicate a simultaneous influence between internal control variables and service quality on patient satisfaction and feedback.

Abstrak

Problematika yang menjadi fokus penelitian ini adanya indikasi pengendalian intern yang kurang tepat, kualitas pelayanan yang tidak maksimal serta kepuasan pasien yang belum terpenuhi, sehingga dirasakan dapat memberikan efek negatif atau *feedback* yang kurang baik terhadap kinerja RS Bhayangkara Kediri. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 179 pasien yang menjalani pembedahan di kamar operasi Rumah Sakit Bhayangkara Kediri. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan path analisis. Hasil penelitian ini dengan menggunakan path analisis, menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara peendalian internal terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap feedback. Terdapat pengaruh secara langsung pengendalian internal melalui kepuasan pasien terhadap feedback. Terdapat pengaruh positif secara langsung kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien terhadap feedback. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh simultan antara variable pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan feedback.

PENDAHULUAN

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia telah mengatur dan melindungi bahwa kesehatan adalah hak dasar bagi setiap warga masyarakat, hal ini merupakan perwujudan kebutuhan warga masyarakat yang paling dasar adalah kesehatan (Fitriani, 2020). Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*). Pelayanan kesehatan adalah suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Peranan pelayanan dalam pelayanan kesehatan masyarakat adalah untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin (Jatmiko, 2020). Kewajiban pengelola layanan kesehatan adalah memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kesehatan dasar serta kebutuhan-kebutuhan akan layanan kesehatan secara detail khususnya prosedur dan cara yang efektif dalam mendapatkan layanan kesehatan tersebut. Pengendalian internal juga merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan. Pengendalian internal berfungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari adanya pengendalian internal perusahaan adalah untuk menilai tingkat keefektifitasan dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan tujuan (Kiswari, 2014). Jika pengendalian internal dalam suatu perusahaan tersebut lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas pelayanan kesehatan menjadi lemah juga (Dahlan, 2015). Pengendalian internal merupakan salah satu hal penting yang digunakan untuk mempertahankan output pelayanan yang sudah ada, sehingga pasien mendapatkan jaminan dari pelayanan yang mereka terima mengingat pelayanan yang dilakukan berkaitan dengan keselamatan seseorang (Kiswari, 2014). Sehingga beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Rumah Sakit berkaitan dengan Jaminan yang diberikan oleh Rumah Sakit ketika pasien menerima pelayanan kesehatan, permasalahannya adalah apakah Rumah Sakit Bhayangkara Kediri memiliki Pengendalian Internal yang baik.

Kualitas pelayanan terhadap pasien menurut Permenkes No.4 tahun 2018 yaitu bahwa Rumah Sakit memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antiriskiminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar Rumah Sakit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Kualitas pelayanan dapat dinilai dari kehandalan (*Reliability*) yang dimiliki oleh tenaga kesehatan Rumah Sakit, karena kualitas diberikan oleh rumah sakit sangat berpengaruh kepada tingkat keberhasilan Rumah Sakit sebagai penyedia jasa kesehatan apakah telah sesuai dengan standar yang ada (Krismanto & Irianto, 2020). Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan dijadikan acuan oleh konsumen untuk tetap memilih berobat di rumah sakit yang sama atau memilih untuk mencari rumah sakit yang dianggap memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik (Abdurrouf & Puspitasari, 2017). Pada era globalisasi sekarang ini rumah sakit dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan Permenkes yang berlaku di Indonesia begitu juga Rumah Sakit Bhayangkara Kediri mereka juga harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang handal untuk pasien yang berobat, untuk itu perlu adanya pengkajian apakah mereka mampu memberikan kualitas pelayanan yang handal untuk pasien.

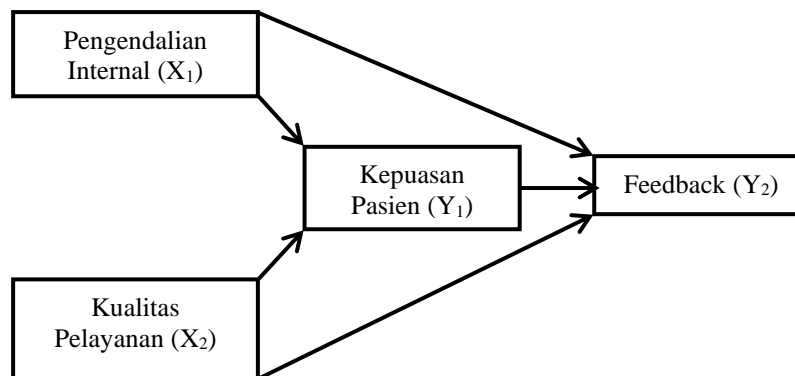
Kepuasan pasien merupakan salah satu hal penting dalam tolak ukur keberhasilan pelayanan. Dengan demikian, kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan (Fitriani, 2020). Kualitas pelayanan dapat dinilai dari daya tanggap yang diberikan oleh pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga dalam penelitian ini perlu

diadakannya pengkajian pada daya tanggap petugas kesehatan yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit (Paramida et al., 2020).

Salah satu pelayanan medik di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri adalah Kamar Operasi. Kamar Operasi merupakan salah satu fasilitas penunjang kesehatan rumah sakit yang menangani berbagai macam kasus pembedahan pasien oleh tenaga kesehatan professional. Berdasarkan problematika temuan dan fakta dilapangan bahwa pelaksanaan pengendalian intern oleh Pihak Rumah Sakit belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari tidak efektifnya *job disk* yang dilaksanakan oleh beberapa tim kesehatan yang ada pada Rawat kamar operasi tersebut, tidak adanya evaluasi dan minimnya pengendalian resiko membuat rumitnya manajemen operasional yang dirasakan oleh para pasien. Berdasarkan sudut pandang pasien, masih didapati kinerja pegawai yang kurang kompeten, respon yang lamban serta informasi-informasi yang diperlukan oleh pasien dalam usaha mendapatkan pelayanan prima masih terkesan berbelit-belit dan rumit. Fakta inilah yang membuat persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit khususnya Rawat Operasi dirasakan kurang sesuai dengan harapan para keluarga pasien maupun pasien itu sendiri. Lemahnya aspek jaminan keamanan, responsibility dan rasa perhatian petugas rumah sakit membuat para pasien merasa kepuasannya kurang terjamin dalam usaha mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak.

Permasalahan yang paling penting untuk diperhatikan adalah pasien telah merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan dari petugas kesehatan sehingga mereka memberikan *feedback* yang positif untuk Rumah Sakit. Setelah pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, mereka biasanya akan memberikan *feedback* yang positif kepada rumah sakit. *Feedback* tersebut dapat digunakan oleh rumah sakit sebagai acuan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah tersedia, sehingga dari waktu ke waktu kualitas pelayanan dapat lebih baik. Hal yang perlu dijadikan pertanyaan adalah apakah pasien memberikan *feedback* yang baik sehingga mereka akan menjadi pelanggan yang loyal terhadap Rumah Sakit tersebut. Keberadaan proses pengendalian internal yang baik mampu memberikan dampak positif terhadap kinerja manajemen dalam mengelola sistem kinerja yang efektif di rumah sakit (Suryanto et al., 2017). Pengendalian intern juga dapat memacu kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang efektif di dalam sebuah instansi mampu memberikan jaminan kepuasan yang ideal bagi para customer, sehingga terciptalah loyalitas kepada perusahaan atau instansi penyelenggara pelayanan tersebut (Widyatama et al., 2017).

Kerangka konseptual dalam penelitian ini disusun berdasarkan teori dan kajian penelitian terdahulu yang telah disampaikan. Pengendalian internal merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh rumah sakit guna mencapai tujuannya yaitu kualitas pelayanan yang maksimal, sehingga akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien khususnya di kamar operasi, yang nantinya akan menimbulkan *feedback* atau umpan balik yang diberikan pasien kepada rumah sakit apakah mereka akan menjadi pelanggan loyal atau pengguna jasa biasa (Abdurrouf & Puspitasari, 2017). Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah pelayanan dokter (medis), pelayanan perawat (paramedis), pelayanan sarana penunjang rumah sakit, dan pelayanan administrasi rumah sakit. Karakteristik pasien (responden) seperti: umur, jenis kelamin, diagnosa medis, sumber biaya, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, tempat tinggal, yang diduga menjadi indikator kualitas pelayanan kesehatan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien namun tidak menyeluruh dibahas dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan dokter (medis), kualitas pelayanan perawat (paramedis), kualitas pelayanan sarana penunjang rumah sakit dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Kediri, dijabarkan dalam kerangka teori penelitian seperti pada Gambar 1.



Sumber : Data Diolah Peneliti, 2021.

Gambar 1.
Kerangka Konseptual

Hipotesis merupakan suatu kesimpulan yang sifatnya sementara dan masih dibuktikan kebenarannya. Hipotesis ini merupakan dugaan yang masih dimungkinkan benar atau salah (Quadratullah, 2014). Berdasarkan rumusan permasalahan dan temuan di atas sehingga hipotesis alternatif yang dirumuskan dalam penelitian yaitu “Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Pengendalian Internal (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) melalui Kepuasan Pasien di Kamar Operasi (Y_1) terhadap Feedback (Y_2) kepada Rumah Sakit”.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode analisa Path Analysis. Populasinya adalah pasien atau keluarga pasien kamar operasi. Pada penelitian ini jumlah populasi sebesar 325 dari Pasien Kamar Operasi RS. Bhayangkara Kediri, dengan jumlah sampel sebesar 179 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan melakukan wawancara, observasi dan penyebaran kuisioner kepada responden (Arikunto, 2010). Teknik sampel menggunakan *probability sampling* dengan pendekatan menggunakan *simple random sampling* (Sugiyono, 2018). Pengujian instrumen kuisioner dilakukan dengan uji validitas dan reabilitas (Ghozali, 2013). Teknik analisis data menggunakan path analysis (Santoso, 2019). Teknik Path Analysis adalah teknik yang digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y serta dampaknya terhadap Z .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya kuisioner, apabila korelasi antara masing-masing item terhadap total skor variabel menunjukkan hasil penelitian $< 0,05$ berarti angka probabilitas tersebut signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pertanyaan adalah valid (Wiratna, 2014). Untuk variabel audit internal yang berjumlah 43 dan dinyatakan valid. Uji reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama (Ferdinand, 2014). Pada variabel yang

diteliti dapat dilihat dengan nilai *Cronbach Alpha*. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0,768	Reliabel
X2	0,775	Reliabel
Y1	0,777	Reliabel
Y2	0,826	Reliabel

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2021

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan tingkat reliabilitas yang baik atau data hasil angket dapat dipercaya. Hasil penelitian uji normalitas didapatkan nilai signifikansi sebagai berikut :

Tabel 2
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		179
Normal Parameters ^a	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,11147219
Most Extreme Differences	Absolute	0,066
	Positive	0,066
	Negative	-0,048
Kolmogorov-Smirnov Z		0,882
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,418
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Data diolah Peneliti, 2021

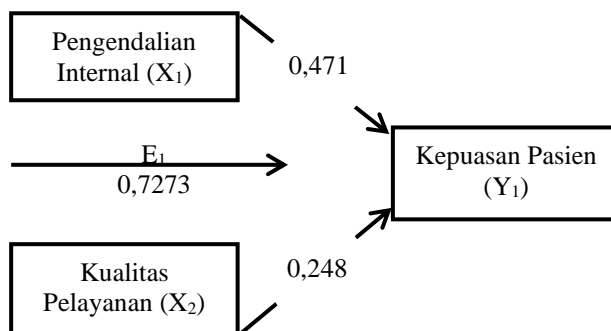
Nilai Kolmogorov-Smirnov Z dan Asymp. Sig.(2-tailed) dengan nilai signifikansi > 0,05 berarti berdistribusi normal. Path Analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel pengendalian internal, kualitas pelayanan secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien melalui variabel *feedback*.

Tabel 3
Uji Koefisien Jalur 1 Tahap Pertama

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,686 ^a	0,471	0,465	4,69945

Sumber : Data diolah Peneliti, 2020

Regresi model 1 tahap pertama pada tabel 3 yang digunakan dalam spss yang pertama tabel *model summary* untuk diambil nilai R Square. Dari table di atas di peroleh nilai R Square sebesar 0,471 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh X₁ dan X₂ terhadap Y₁ adalah sebesar 47,1% sementara sisanya 59,2% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Untuk nilai e1 dapat diperoleh dengan rumus $e1 = \sqrt{(1 - 0,471)} = 0,7273$. Berikut diperoleh diagram jalur model struktur 1 sebagai berikut :



Sumber : Data Diolah Peneliti, 2021

Gambar 2.
Model struktur jalur I

Tabel 4
Uji Koefisien Jalur 1 Tahap Kedua

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,686 ^a	0,471	0,465	4,69945

a. Predictors: (Constant), x2, x1
b. Dependent Variable: y1

Sumber : Data diolah, 2021

Dengan regresi model 1 pada tabel 4 yang digunakan dalam spss yang pertama dapat diketahui bahwa nilai signifikan dari kedua variabel yaitu Pengendalian Internal (X_1) sebesar 0,000 yang dapat dinyatakan bahwa Pengendalian Internal (X_1) $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa regresi model 1 yakni variabel X_1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y_1 . Untuk standar *coefficients* beta pada Pengendalian Internal (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y_1) sebesar 0,471. Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,007 nilai tersebut dinyatakan bahwa $0,007 > 0,05$. dan variabel X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y_1 . dan Pengendalian Internal (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y_1) sebesar 0,248.

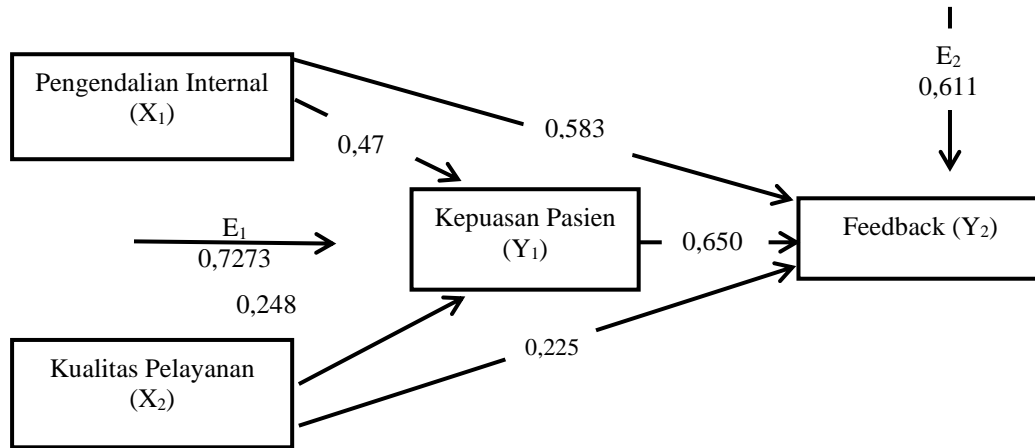
Tabel 5
Uji Koefisien Jalur II Tahap Kedua

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,792 ^a	0,626	0,620	2,12949	1,783

a. Predictors: (Constant), y1, x2, x1
b. Dependent Variable: y2

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2021

Regresi Jalur II tahap pertama pada tabel 5 yang digunakan dalam spss yang sama dengan model tahap 1 yaitu pertama tabel model summary untuk diambil nilai R Square. Dari tabel diatas di peroleh nilai R Square sebesar 0,626 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh X_1, X_2 dan Y_1 terhadap Y_2 adalah sebesar 62,6% sementara sisanya 37,4% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Untuk nilai e_1 dapat diperoleh dengan rumus $e_2 = \sqrt{1 - 0,626} = 0,6116$. Berikut diperoleh diagram jalur model struktur 2 sebagai berikut :



Sumber : Data Diolah Peneliti, 2021

Gambar 3.
Model Struktur Jalur II

Regresi model struktur jalur II pada gambar 2 yang digunakan dalam spss yang pertama tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu dapat dinyatakan Pengendalian Internal (X₁) 0,000 < 0,05. Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa regresi model 2 yakni variabel X₁ tidak berpengaruh signifikan terhadap Y₂. Dengan nilai standar coefficients beta pada Pengendalian Internal (X₁) terhadap Feedback (Y₂) sebesar 0,583. Kualitas Pelayanan (X₂) sebesar 0,005 nilai tersebut dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X₂) 0,005 > 0,05. Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa variabel X₂ berpengaruh signifikan terhadap Y₂. Dengan nilai standar coefficients beta pada Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Feedback (Y₂) sebesar 0,225. Kepuasan Pasien (Y₁) sebesar 0,000 nilai tersebut dinyatakan bahwa nilai Kepuasan Pasien (Y₁) 0,000 < 0,05. Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa variabel Y₁ tidak berpengaruh terhadap Y₂. Dengan nilai standar coefficients beta pada Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Feedback (Y₂) sebesar 0,675.

Berdasarkan hasil hitungan koefisien jalur model 1 dan koefisien jalur model 2 dengan data tabel model *summary* dan *coefficients*, maka dapat diperoleh atau dihitung untuk mendapatkan hasil uji path analysis dan menguji persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y_1 = b_1X_1 + b_2X_2 + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

$$Y_1 = 0,471 + 0,559 + 0,7273 \dots \dots \dots (2)$$

$$Y_2 = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Y_1 + e_2 \dots \dots \dots (3)$$

$$Y_2 = 0,583 + 0,225 + 0,650 + 0,6116 \dots \dots \dots (4)$$

Variabel pengendalian internal (X₁) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y₁) di kamar operasi RS.Bhayangkara Kediri, sebesar 0,471 dengan t_{hitung} 5,131 dan bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai hubungan yang searah. Nilai Sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,000 < 0,005, maka H_a diterima bahwa Pengendalian Internal (X₁) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y₁) dan hubungan antara keduanya searah yang berarti jika Pengendalian Internal (X₁) mengalami peningkatan maka Kepuasan Pasien (Y₁) juga akan mengalami peningkatan dan H_o ditolak. Pengendalian internal mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien karena dengan adanya servis atau pelayanan yang optimal dari pihak rumah sakit menjadikan pasien merasa nyaman. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Maharani et al., 2015) dimana dalam penelitiannya menyebutkan bahwa faktor pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini bisa diartikan bahwa dengan kinerja yang bagus akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Variabel kualitas pelayanan (X₂) terhadap kepuasan pasien (Y₁) di kamar operasi RS.Bhayangkara Kediri, sebesar 0,248 dengan t_{hitung} 2,708 dan bernilai positif, hal ini menunjukkan

bahwa variabel tersebut mempunyai hubungan yang searah. Nilai Sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,005$, maka H_a diterima bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pasien (Y_1) dan juga memiliki hubungan yang searah jika Kualitas Pelayanan (X_2) mengalami peningkatan maka Kepuasan Pasien (Y_1) juga akan mengalami peningkatan dan H_0 ditolak. Kajian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ristiani, 2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga sependapat dengan argumentasi dari (Hayati et al., 2018) bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kesan memuaskan kepada para pasien.

Pengaruh pengendalian internal (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y_1) di kamar operasi RS. Bhayangkara Kediri, Pengendalian Internal (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y_1) sebesar 0,471 t_{hitung} 5,131 dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y_1) 0,248 dengan t_{hitung} 2,708 dan bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai hubungan yang searah. Nilai Sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,005$, maka H_a bahwa Pengendalian Internal (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y_1) diterima dan H_0 ditolak.

Pengaruh kepuasan pasien (Y_1) terhadap feedback (Y_2) di kamar operasi RS. Bhayangkara Kediri, sebesar 0,650 dengan t_{hitung} 11,366 dan bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai hubungan yang searah. Nilai Sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,005$, maka H_a diterima bahwa Kepuasan Pasien (Y_1) berpengaruh terhadap Feedback (Y_2) pasien kepada Rumah Sakit dan variabel ini memiliki hubungan searah yang berarti jika Kepuasan Pasien (Y_1) mengalami peningkatan maka feedback (Y_2) juga akan mengalami peningkatan dan H_0 ditolak.

Hasil penelitian dari bagian ini diperoleh dari Path Analysis mengingat adanya variabel jalur didalamnya, maka diperoleh hasil secara langsung pengendalian internal (X_1) melalui kepuasan pasien (Y_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap feedback (Y_2). hal ini ditunjukkan dengan pengaruh langsung pengendalian internal (X_1) terhadap feedback (Y_2) sebesar 0,583. Sedangkan pengaruh tidak langsung X_1 melalui Y_1 terhadap Y_2 merupakan perkalian antara nilai beta X_1 terhadap Y_2 dengan nilai beta Y_1 terhadap Y_2 yaitu sebagai berikut : $(0,471) \times (0,650) = 0,306$. Maka total pengaruh yang diberikan X_1 terhadap Y_2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,583 + 0,306 = 0,889$. Dapat diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,583 dan nilai tidak langsung sebesar 0,306 yang berarti nilai pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung. Maka dalam penelitian ini H_a diterima bahwa Pengendalian Internal (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Feedback (Y_2) melalui Kepuasan Pasien (Y_1)

Hasil penelitian dari bagian ini diperoleh dari Path Analysis mengingat adanya variabel jalur didalamnya, maka diperoleh hasil secara langsung Kualitas Pelayanan (X_2) melalui Kepuasan Pasien (Y_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Feedback (Y_2). hal ini ditunjukkan dengan pengaruh langsung Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Feedback (Y_2) sebesar 0,225. Sedangkan pengaruh tidak langsung X_2 melalui Y_1 terhadap Y_2 merupakan perkalian antara nilai beta X_2 terhadap Y_2 dengan nilai beta Y_1 terhadap Y_2 yaitu sebagai berikut : $(0,248) \times (0,650) = 0,161$. Maka total pengaruh yang diberikan X_2 terhadap Y_2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,225 + 0,161 = 0,386$. Dapat diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,225 dan nilai tidak langsung sebesar 0,161 yang berarti nilai pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung. Maka dalam penelitian ini H_a diterima bahwa kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap feedback (Y_2) melalui kepuasan pasien (Y_1).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengaruh pengendalian internal (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y_1) di kamar operasi RS. Bhayangkara Kediri. Jika pengendalian internal (X_1) mengalami peningkatan maka kepuasan pasien (Y_1) juga akan mengalami peningkatan. kualitas pelayanan (X_2) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pasien (Y_1) yang berarti jika

kualitas pelayanan (X_2) mengalami peningkatan maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan. Pengendalian internal dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, maka dapat dinyatakan jika pengendalian intern dan pelayanan mengalami peningkatan maka kepuasan pasien (Y_1) akan mengalami peningkatan. Pengendalian internal (X_1) melalui kepuasan pasien (Y_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap feedback (Y_2), hal ini ditunjukkan dengan pengaruh langsung pengendalian Internal (X_1) terhadap Feedback (Y_2) sebesar 0,583. Kualitas pelayanan (X_2) melalui kepuasan pasien (Y_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap feedback (Y_2). hal ini ditunjukkan dengan pengaruh langsung kualitas pelayanan (X_2) terhadap feedback (Y_2) sebesar 0,225.

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan diatas maka dapat diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang sebagai agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak RS. Bhayangkara Kediri sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada variabel Kualitas Pelayanan (Y_1), Variabel ini memiliki tingkat kepuasan pasien terbesar karena mempunyai nilai dominan dibanding dengan variabel yang lain tetapi variabel lain juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan pelayanannya. Semua unsur variabel kualitas pelayanan diatas sudah mempunyai nilai yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Kamar Operasi sehingga RS. Bhayangkara Kediri diharapkan lebih meningkatkan lagi variabel kualitas pelayanan tersebut agar pasien dapat merasakan kepuasan dan terciptanya Feedback serta loyalitas terhadap Rumah Sakit Bhayangkara Kediri.

REFERENSI

- Abdurrouf, M., & Puspitasari, D. W. (2017). Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang. *Jurnal Kesehatan*, 8 (3), 435-450. <https://doi.org/10.26630/jk.v8i3.616>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dahlan, M. (2015). Pengaruh Audit Internal Terhadap Penggunaan Sistem Akuntansi Manajemen Dan Dampaknya Pada Kinerja Perusahaan (Survey Pada BUMN Di Indonesia). *Sosiohumaniora*, 17 (2), 133-141. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v17i2.7301>
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fitriani, D. W. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RS. Baptis Batu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*. 9 (2), 105-112. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v9i2.220>
- Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hayati, K., Hakim, R. F., & E, M. J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah. *Cakradonya Dental Journal*, 10 (2), 78-85. <https://doi.org/10.24815/cdj.v10i2.11705>
- Jatmiko, U. (2020). Pengaruh Kompetensi Pembelajaran Dosen Dan Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Minat Belajar Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri. *Revitalisasi*, 4 (4), 86-100. <https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v4i4.776>
- Kiswari, R. (2014). *Hematologi dan Transfusi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3 (1), 32-48. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
- Maharani, F. L., DS, S. P., & W, S. M. (2015). Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Jember Klinik. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 13 (2), 57-69. <https://doi.org/10.19184/jauj.v13i2.2166>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Paramida, N. I., Simanjorang, A., & Asriwati. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Haji Medan. *Jurnal Kedokteran Sains Dan Teknologi Medik*, 3(1), 16-24. <https://ojsfkuisu.com/index.php/stm/article/view/18/10>
- Quadratullah, M. F. (2014). *Statistika Terapan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinegoro). *Jurnal Coopetition*, 8 (2), 155-166. <https://ikopin.ac.id/jurnal/index.php/coopetition/article/view/34/35>
- Santoso, S. (2019). Statistik Parametrik. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. (2018). Metode Peneiltian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Suryanto, D., Subroto, B., & Andayani, W. (2017). Persepi Pegawai Mengenai pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi dengan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Nilai-Nilai Organisasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 3 (2), 109-121. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2017.003.02.4>
- Widyatama, A., Novita, L., & Diarespati, D. (2017). Pengaruh Kompetensi Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Mengelola Alokasi Dana Desa (ADD). *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*. 2 (2), 1-21. <https://doi.org/10.20473/baki.v2i2.4762>
- Wiratna, S. (2014). Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.