

## PENGARUH KEMUDAHAN DAN EFEKTIVITAS PROGRAM STOCK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT SETIO HUSODO KISARAN

Eunike Al Grea, Parapat Gultom

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara

[Eunagrea@gmail.com](mailto:Eunagrea@gmail.com)

### Abstrak

Sistem Informasi Manajemen sangat dibutuhkan oleh berbagai Perusahaan dalam pengelolaan data dan informasi. Rumah Sakit Setio Husodo memiliki Sistem Informasi berupa program *Stock* untuk pengelolaan data pasien. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kemudahan dan efektivitas program stock terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Setion Husodo Kisaran. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dan rawat jalan selama bulan Agustus 2023 Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 pasien. Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, variabel efektivitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien serta variabel kemudahan dan efektivitas program stock secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran.

Kata kunci: Kemudahan, Efektivitas, Kepuasan Pasien, Program Stock

### A. Pendahuluan

Sistem informasi ialah kumpulan elemen yang saling terkait yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi (Rozanda dan Marsriana, 2017).

Sistem informasi telah mengalami perkembangan yang sangat cepat, sistem informasi saat ini menjadi salah satu media yang sangat diperlukan oleh suatu organisasi, perusahaan, maupun perorangan untuk mendapatkan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengolah dan memperoleh data serta informasi. Dengan mempertimbangkan berbagai solusi yang ditawarkan oleh sistem informasi, penerapan sistem informasi pun tidak hanya terbatas pada bidang computer dan teknologi informasi, tetapi juga telah diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan, tidak terkecuali pada dunia kesehatan (Sari, dkk, 2023).

Rumah sakit merupakan organisasi dalam bidang pelayanan kesehatan yang berkaitan erat dengan teknologi, profesi dan aturan. Rumah sakit merupakan satu kesatuan dalam pelayanan kesehatan, dituntut untuk cakap dalam mengelola informasi baik untuk kebutuhan informasi maupun kebutuhan lainnya. Oleh karena itu rumah sakit perlu terus melakukan peningkatan mengelola informasi secara cepat, tepat, dan akurat, mudah serta aman. (Perkasa, dkk, 2022).

Di Rumah Sakit Setio Husodo sendiri memiliki program program *stock* sebagai media sistem informasi yang mempermudah pelayanan yang diberikan kepada pasien. Program *stock* ini berguna untuk menginput data pasien mulai dari pendaftaran seperti data diri pasien, ruangan pasien, dokter yang menangani pasien, pemeriksaan yang dilakukan serta obat-obatan yang digunakan. Seluruh data pasien tersebut diinput dalam satu program *stock*, yang mana program tersebut juga sebagai media data antar divisi di rumah sakit agar saling terhubung.

Program *stock* ini tentunya memberikan kemudahan dan efektivitas dalam melayani pasien di Rumah Sakit Setio Husodo karena setiap divisi terhubung melalui program *stock* tersebut. Penggunaan program tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan rumah sakit yang menjadi perhatian dalam penelitian ini meliputi pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan dapat membentuk persepsi, dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Pihak rumah sakit perlu mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan sampai seberapa jauh mempengaruhi kepuasan pasiennya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Dalam penelitian ini akan diketahui sejauh mana kemudahan dan efektivitas program *stock* dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Setio Husodo.

Kemudahan diartikan sejauh mana seorang pasien percaya bahwa menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha. Dimana, kemudahan ini akan

menimbulkan persepsi pasien bahwa semakin tinggi persepsinya tentang kemudahan menggunakan sistem, maka akan semakin tinggi tingkat pemanfaatan teknologi tersebut digunakan. Sehingga intensitas pemakaian dan interaksi yang terjadi dengan teknologi akan semakin tinggi karena adanya kemudahan dalam penggunaannya (Yusuf, dkk, 2022). Kemudahan yang diberikan oleh program *stock* di Rumah Sakit Setio Husodo diharapkan dapat menimbulkan persepsi positif bagi pasien baik itu pasien rawat jalan maupun rawat inap. Seperti kemudahan dalam melakukan pendaftaran pasien, transaksi pembayaran hingga pengambilan obat.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya, dimana organisasi tersebut memberikan pelayanan (Siagian, 1987). Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2006). Efektivitas program *stock* di Rumah Sakit Setio Husodo diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pasien yang dilayani.

Meskipun program *stock* cukup memberikan kemudahan dan efektivitas dalam aktivitas pelayanan terhadap pasien untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien, namun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti program yang error, salah penginputan data, serta perbedaan data yang tertera dengan data di program *stock*.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kemudahan dan Efektivitas Program *Stock* Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran"

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan program *stock* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Setio Husodo.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektivitas program *stock* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Setio Husodo.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan dan efektivitas program *stock* secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran.

## **C. Kajian Teori**

### **Kepuasan Pasien**

#### **1. Definisi Kepuasan Pasien**

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya

Pasien adalah orang sakit yang di rawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek (Yuwono, 2003). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011).

Menurut Imbalo S. Pohan (2015: 156), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

## **2. Dimensi Kepuasan Pasien**

Untuk mengukur kepuasan pasien menurut Imbalo S. Pohan (2015: 152) ada empat dimensi sebagai berikut:

- 1) Akses layanan kesehatan, yaitu pelayanan yang harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.
- 2) Mutu layanan kesehatan, yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata.
- 3) Proses layanan kesehatan, yaitu berbagai kegiatan dalam pelayanan kesehatan yang dapat menghasilkan kepuasan sesuai yang di harapkan pasien.
- 4) Sistem layanan kesehatan, yakni bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Melalui sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai dengan cara efektif, efisien, dan tepat sasaran.

## **3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yaitu:

- 1) Kinerja, yaitu karakteristik operasi pokok dari inti yang dibeli atau diterima.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, yakni karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (reliability), yaitu faktor kemungkinan yang menggambarkan adanya kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (durability), berkaitan dengan beberapa lama produk atau jasa tersebut dapat terus digunakan.

- 6) Serviceability, meliputi kecepatan kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak sebatas hanya sebelum penjualan tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, mencakup pelayanan perbaikan dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan, berkaitan dengan citra dan reputasi produk atau jasa serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurang pengetahuan konsumen akan atribut atau ciri produk (barang atau jasa) yang akan dibeli atau diterima.

#### 4. Indikator Kepuasan

Menurut Tjiptono, 2006 dalam Yunus dan Budiyanoto (2014) terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

1. Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan.  
Dalam hal ini jasa atau layanan yang disediakan dibantu dengan program *stock* di Rumah Sakit Setio Husodo.
2. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan.  
Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia dengan adanya program *stock* sebagai media yang memudahkan karyawan dalam melayani pasien.
3. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan.  
Kinerja karyawan melayani pasien dengan panduan program *stock* dalam menghubungkan karyawan antar divisi. Dengan demikian dapat memudahkan proses administrasi dan perawatan yang dijalani oleh pasien.

#### Kemudahan

##### 1. Definisi Kemudahan

Kemudahan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen adalah kemudahan yang ditawarkan produsen kepada konsumen. Kemudahan kemudahan yang mungkin ditawarkan oleh produsen, kemudahan dalam bertransaksi, kemudahan dalam berkomunikasi produsen. Kemudahan dalam menggunakan produk yang diberikan oleh suatu jenis jasa.

Dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan adalah suatu kepercayaan tentang pengambilan keputusan. Jika pasien percaya dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan atau di akses maka pasien akan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dan sebaliknya jika sulit untuk digunakan atau diakses dan tidak percaya akan teknologi informasi yang ada maka pasien tidak akan mempercayainya lagi.

##### 2. Indikator Kemudahan

Menurut Aladwani (2002), terdapat empat indikator kemudahan, yaitu:

1. Kemudahan untuk Mengenali
2. Kemudahan dalam Navigasi
3. Kemudahan untuk mengumpulkan Informasi
4. Kemudahan untuk Membeli

## **Efektivitas**

### **1. Definisi Efektivitas**

Efektivitas adalah suatu kriteria untuk menseleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, lepas dari pertimbangan efisiensi. Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor faktor pendukung efektivitas.

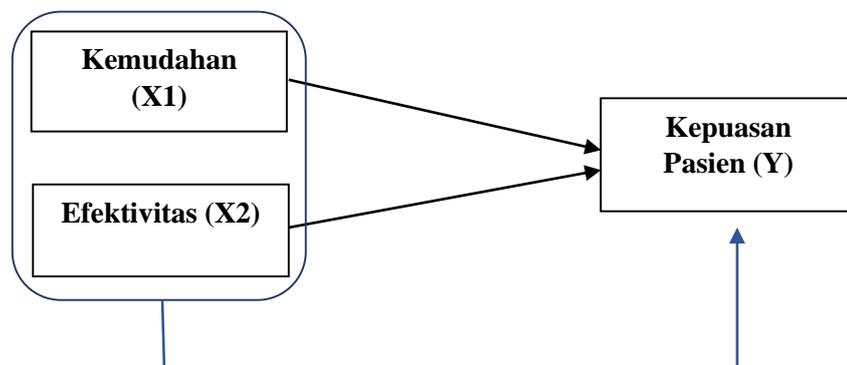
Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya, dimana organisasi tersebut memberikan pelayanan (Siagian, 1987:60).

### **2. Indikator-Indikator Efektivitas**

Budiani (2007) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel berikut ini:

1. Ketepatan Sasaran Program Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.
2. Sosialisasi Program Sosialisasi program yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya.
3. Tujuan Program Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan Program Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

## Kerangka Konseptual



Sumber: Diolah Penulis (2023)

## Hipotesis

Berdasarkan Kerangka Konseptual di atas, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kemudahan program *stock* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Setio Husodo.
- H2: Efektivitas program *stock* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Setio Husodo.
- H3: Kemudahan dan efektivitas program *stock* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Setio Husodo.

## D. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena data yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala numerik. Penelitian ini menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran.

Menurut Sugiono (2016:47) menjelaskan bahwa metodologi penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan menemukan, membuktikan dan mengembangkan pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu.

### 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Setio Husodo yang beralamat di Jl. Sisingamangaraja No. 67, Kisaran, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara. Waktu penelitian ini adalah bulan September hingga Oktober 2023.

### 3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan sebuah atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017, p. 66). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah Kemudahan (X1), Efektivitas (X2), dan Kepuasan Pasien (Y).

### Definisi Operasional

Definisi operasional adalah sebuah definisi yang menyatakan secara jelas dan akurat tentang bagaimana suatu konsep dapat diukur (Hermawan & Yusran, 2017).

**Tabel 1.1**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.	1. Jasa yang disediakan telah sesuai	Likert
		2. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang tersedia	
		3. Kinerja aktual	
Kemudahan (X1)	Kemudahan diartikan sejauh mana seorang pasien percaya bahwa menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha.	1. Kemudahan untuk mengenali	Likert
		2. Kemudahan dalam navigasi	
		3. Kemudahan untuk mengumpulkan informasi	
		4. Kemudahan untuk membeli	
Efektivitas (X2)	Efektivitas adalah suatu kriteria untuk menseleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, lepas dari pertimbangan efisiensi.	1. Ketepatan sasaran program	Likert
		2. Sosialisasi program	
		3. Tujuan Program	
		4. Pemantauan program	

## 4. Populasi dan Sampel

### Populasi

Populasi adalah sebuah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diciptakan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Setio Husodo selama bulan Agustus 2023 yaitu sebanyak 977 pasien.

## Sampel

Sampel adalah bagian dari suatu populasi dengan karakteristik yang dianggap mewakili populasi penelitian. Jika populasinya besar dan peneliti tidak bias mempelajari seluruh populasi, seperti keterbatasan biaya, energi, dan waktu, peneliti bias memanfaatkan sampel yang diperoleh tersebut (Sugiyono, 2017).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017). Jenis *non probability sampling* yang dipakai merupakan jenis *purposive sampling*, yaitu teknik menetapkan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Berikut adalah kriteria sampel dalam penelitian ini :

1. Pasien yang pernah berobat baik itu rawat inap atau rawat jalan di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran.
2. Pasien yang pernah melakukan pendaftaran, pengurusan administrasi, dan pengambilan obat di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Dalam penelitian kali ini saya mengambil toleransi kesalahan sebesar 10% (0,1) dimana jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan sebanyak 977 pasien sehingga perhitungan menggunakan rumus Slovin untuk sampel pasien adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{977}{1 + (977 \times 0,1^2)} = 90,7$$

Berdasarkan perhitungan rumus diperoleh jumlah sampel sebanyak 90,7 yang akan dikenakan menjadi 91 sampel.

## Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

2. Observasi
  3. Wawancara
  4. Kuesioner
- E. Hasil dan Pembahasan**
- 1. Uji Instrumen**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	6

Kepuasan Pasien	R Hitung	R Tabel	Validitas
Y1	0,768	0,2061	Valid
Y2	0,718	0,2061	Valid
Y3	0,747	0,2061	Valid
Y4	0,795	0,2061	Valid
Y5	0,776	0,2061	Valid
Y6	0,734	0,2061	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel di atas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel Kepuasan Pasien  $0,850 > 0,2061$  berarti lebih besar daripada nilai r tabel, sedangkan nilai masing-masing r hitung juga lebih besar daripada r tabel sehingga dapat dinyatakan variabel Kepuasan Pasien valid dan reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	8

Kemudahan	R Hitung	R Tabel	Validitas
X1.1	0,836	0,2061	Valid
X1.2	0,798	0,2061	Valid
X1.3	0,826	0,2061	Valid
X1.4	0,850	0,2061	Valid
X1.5	0,852	0,2061	Valid
X1.6	0,812	0,2061	Valid
X1.7	0,791	0,2061	Valid
X1.8	0,787	0,2061	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel di atas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel Kemudahan  $0,929 > 0,2061$  berarti lebih besar daripada nilai r tabel, sedangkan nilai masing-masing r hitung juga lebih besar daripada r tabel sehingga dapat dinyatakan variabel Kemudahan valid dan reliabel.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	8

Kemudahan	R Hitung	R Tabel	Validitas
X2.1	0,856	0,2061	Valid
X2.2	0,835	0,2061	Valid
X2.3	0,902	0,2061	Valid
X2.4	0,896	0,2061	Valid
X2.5	0,927	0,2061	Valid
X2.6	0,879	0,2061	Valid
X2.7	0,864	0,2061	Valid
X2.8	0,901	0,2061	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel di atas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel Kemudahan  $0,959 > 0,2061$  berarti lebih besar daripada nilai r tabel, sedangkan nilai masing-masing r hitung juga lebih besar daripada r tabel sehingga dapat dinyatakan variabel Efektivitas valid dan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.13244648
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.098
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		1.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.176

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil Uji Kolmogorov-smirnov diperoleh tingkat signifikansi 0,176 artinya data terdistribusi normal karena signifikansi 0,176 > 0,05. Dengan demikian data dinyatakan terdistribusi normal.

## 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.169	1.328		2.386	.019		
	Kemudahan	.368	.090	.514	4.074	.000	.193	5.178
	Efektivitas	.246	.086	.361	2.862	.005	.193	5.178

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3,169 + 0,368X_1 + 0,246X_2 + e$$

Adapun deskripsi persamaan linear berganda tersebut adalah

1. Konstanta (a) adalah 3,169 yang berarti jika tidak ada variabel X, yaitu Kemudahan dan Efektivitas maka nilai Kepuasan Pasien adalah 3,169 dengan asumsi faktor lain konstan.
2. Koefisien X1 (b1) adalah 0,368 yang berarti jika terjadi peningkatan Kemudahan sebesar satu satuan maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,368 satuan.
3. Koefisien X2 (b2) adalah 0,246 yang berarti jika terjadi peningkatan Efektivitas sebesar satu satuan maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,246 satuan.

## 4. Uji Simultan

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1101.312	2	550.656	118.403	.000 <sup>b</sup>
	Residual	409.260	88	4.651		
	Total	1510.571	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Efektivitas, Kemudahan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil bahwa  $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$ , yaitu  $118,4 > 3,10$ . Hal ini berarti kemudahan dan efektivitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran.

## 5. Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.723	2.157

a. Predictors: (Constant), Efektivitas, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan nilai R Square pada tabel di atas yaitu 0,729 yang berarti variabel kemudahan dan efektivitas dapat mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar 72,9% dan sisanya 28,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

## F. Kesimpulan

1. Variabel Kemudahan program stock secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran.
2. Variabel Efektivitas program stock secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran.
3. Variabel Kemudahan dan Efektivitas program stock secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran.
4. Variabel Kemudahan dan Efektivitas program stock dapat menjelaskan variabel Kepuasan Pasien sebesar 72,9% dan sisanya sebesar 28,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Ghozali, I., 2011. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gusparini, F. (2021). Perspektif Kemudahan Akses Lokasi dengan Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sekar Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kebidanan: Jurnal Ilmu Kesehatan Budi Mulia*, 11(1), 111-118.
- Perkasa, F. S., Indrawati, L., & Nuraini, A. (2023). Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSAU dr. Hoediyono Tahun 2022. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 7(1), 58-64.
- Sirait, J. J., Tarigan, E., & Supardi, S. (2022). Efektifitas Pelatihan Kepemimpinan dan Manajemen bagi Ketua Tim terhadap Kepuasan Pasien di Metro Hospitals Cikupa Kabupaten Tangerang. *Jurnal Mutiara Ners*, 5(1), 64-75.