

**NASKAH PUBLIKASI**

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI PASIEN ATAS KINERJA KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH PRAMBANAN**



**Disusun Oleh :**

**ARYA PRADANA BUDIARTO**

**20101030030**

**PROGRAM PASCA SARJANA MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**NASKAH PUBLIKASI**

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI PASIEN ATAS KINERJA KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH PRAMBANAN**

**Diajukan Oleh :**

**ARYA PRADANA BUDIARTO**

**20101030030**

**Disetujui Oleh :**

Pembimbing

Retno Widowati PA. M.Si, P.hD

Tanggal 19 Mei 2016

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI PASIEN ATAS KINERJA KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH PRAMBANAN**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE PATIENT'S PERCEPTION OF THE  
PERFORMANCE QUALITY OF SERVICE TO THE SATISFACTION OF  
PATIENTS ON PRAMBANAN HOSPITAL**

Arya Pradana<sup>1</sup>, Retno Widowati<sup>2</sup>,

*1. Program Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,*

*Email: ayapradana@windowslive.com*

*2. Dosen Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana dan Program Studi*

*Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

**ABSTRACT**

**Background:** The importance of hospital functions currently is not longer merely serves as a social institution but it is a business institution to be reckoned existence . The development of the hospital is currently experiencing a huge transformation, because the hospital is not longer functioning as a social institution but it is a business institution. The hospital services are diverse which makes the competition among hospitals due to increasing number of competitor institutions of health care services. The image and profitability of the hospital was a patient who using health care services is one indicator of patient satisfaction.

**Objective:** To analyze the effect on patient perception of service quality to the satisfaction of patients and Tests if the reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance

(assurance), attention (empathy), Physical (Tangibles) affects customer satisfaction at the Prambanan Hospital.

**Methods:** This study used a methodology approach the study using a quantitative approach sampling technique used is not random or nonrandom side / nonprobability sampling, Convenience sampling and purposive sampling.

**Results and Discussion:** The respondents in this research are 33 respondents with 13 respondents are male and 20 female respondents. And the majority respondents between 40-50 years old, and majority the patients had income range 2.000.001-3.000.000 Rupiah, and the average patient has been more than 3 times visited in the Prambanan hospitals. The analysis of the data is supporting the hypothesis of the influence of perception on the performance quality of service to the satisfaction of the patients on Prambanan hospital.<sup>5</sup>

**Conclusions:** The result of analyze and discussion can be deduced in this study, from the regression analysis results support the hypothesis that there is a perception of influence over the performance quality of service to patient satisfaction at Prambanan Hospital. Partially, of 5 independent variables there is one variable that is empathy. The empathy meaning that has been given by the employee of Prambanan Hospital has been very good and influencing of the increase in patient satisfaction.

**Keywords:** *The Perception Influence, The Quality of Service Performance, The Patient Satisfaction*

## INTISARI

**Latar belakang:** Pentingnya fungsi rumah sakit yang saat ini bukan lagi berfungsi sebagai lembaga sosial semata, tetapi merupakan lembaga bisnis yang patut diperhitungkan keberadaannya.. Perkembangan rumah sakit saat ini mengalami transformasi yang sangat besar, karena rumah sakit bukan lagi berfungsi sebagai lembaga sosial, tetapi merupakan lembaga bisnis. Layanan Rumah sakit yang beraneka ragam yang membuat terjadinya persaingan antar rumah sakit karena Semakin banyaknya pesaing lembaga jasa pelayanan kesehatan. Citra dan profitabilitas rumah sakit adalah kunjungan pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator kepuasan pasien.

**Tujuan Penelitian:** Menganalisis pengaruh persepsi pasien atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta Menguji apakah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), Fisik (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan.

**Metode:** Pendekatan penelitian ini digunakan metodologi penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah tidak acak atau *nonrandom samping/nonprobability sampling*, *Convenience Sampling* dan *Purposive Sampling*.

**Hasil dan Pembahasan:** Responden dalam penelitian ini berjumlah 33 responden dengan 13 responden berjenis kelamin laki-laki dan 20 responden berjenis kelamin perempuan. Dan mayoritas responden berusia antara 40-50 tahun, berpenghasilan 2.000.001-3.000.000, dan rata-rata pasien sudah berkunjung lebih dari 3 kali di RSUD Prambanan. Dari hasil analisis data, mendukung hipotesis pengaruh persepsi atas kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Prambanan.5

**Kesimpulan :** Dari hasil analisa dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini, dari analisis regresi hasilnya mendukung hipotesis bahwa ada pengaruh persepsi atas kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Prambanan. Secara parsial, dari 5 variabel independen ada satu variabel yang berpengaruh yaitu empati. Dengan makna

empati yang telah diberikan oleh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan sudah sangat baik dan mempengaruhi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** *Pengaruh Persepsi, Kinerja Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat<sup>1</sup>. Fungsi rumah sakit adalah sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan medis, penunjang medis, administrasi dan manajemen, dan juga dapat digunakan sebagai tempat pendidikan/pelatihan dan pengembangan<sup>2</sup>.

Perkembangan rumah sakit saat ini mengalami transformasi yang sangat besar. Pada masa sekarang rumah sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif, termasuk bersaing dengan pelayanan kesehatan alternatif seperti dukun dan tabib<sup>3</sup>. Pada keadaan demikian ini pelayanan rumah sakit sebaiknya dikelola dengan dasar konsep manajemen yang mempunyai etika. Tanpa konsep manajemen yang jelas dan baik, perkembangan rumah sakit di Indonesia akan berjalan lambat<sup>4</sup>.

Dalam perkembangannya, rumah sakit saat ini bukan lagi berfungsi sebagai lembaga sosial semata, tetapi merupakan lembaga bisnis yang patut diperhitungkan keberadaannya<sup>5</sup>. Perubahan fungsi ini terjadi dengan banyak ditemukannya penyakit-penyakit baru maupun teknologi pengobatan yang makin maju. Teknologi informasi telah mempengaruhi pula pelayanan rumah sakit, antara lain dibutuhkan dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat akan ketepatan dan kecepatan pelayanannya<sup>6</sup>.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan

pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.<sup>7</sup>

Sudah menjadi tugas dari manajemen rumah sakit untuk bisa meningkatkan jumlah pasien dan meningkatkan kepercayaan untuk berobat. Sehingga rumah sakit akan mendapatkan profit untuk bisa bertahan dalam kondisi perekonomian yang selalu berfluktuasi. Berdasarkan temuan, sistem pelayanan kesehatan di Indonesia belum baik. rumah sakit belum mampu menjamin mutu pelayanan kesehatan, misalnya dokter sering terlambat datang, pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas pelayanan, belum bisa menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat sistem peresepan *on line* lewat komputer. Masih banyak rumah sakit yang belum *consumer oriented*, belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan hanya dapat dicapai jika pihak rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi pasiens.

## BAHAN DAN ACARA

Pendekatan penelitian ini digunakan metodologi penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah tidak acak atau *nonrandom sampling/nonprobability sampling*, *Convenience Sampling* dan *Purposive Sampling*. Subyek

penelitian ini yaitu para pasien rawat jalan yang pernah mendapatkan layanan jasa rawat inap kurang lebih satu tahun terakhir ada di rumah sakit, penelitian ini bertempat di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Dan berlangsung dari bulan Mei 2014 hingga bulan Juli 2014.

## HASIL

### 1. Gambaran Subyek dan Obyek Penelitian

Gambaran subyek dan obyek pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di Rumah Sakit umum daerah Prambanan. Rumah sakit umum daerah Prambanan adalah rumah sakit umum daerah kedua di Daerah tingkat dua Kabupaten Sleman setelah Rumah sakit umum Daerah Morangan Sleman. Rumah sakit umum daerah Prambanan ini berada di kecamatan Prambanan Sleman dan dahulunya merupakan Puskesmas Prambanan 1. Setelah menjadi Rumah Sakit umum Daerah Prambanan tim akreditasi Rumah Sakit di Indonesia atau KARS memberikan akreditasi Tipe D ke Rumah Sakit umum Daerah Prambanan ini.

Dan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit umum Daerah Prambanan juga bervariasi ada pasien yang sudah tua hingga anak-anak serta bayi juga memeriksakan kesehatannya di Rumah Sakit umum Daerah Prambanan. Dan juga dengan berbagai macam jaminan kesehatan yang ada di Rumah Sakit umum Daerah Prambanan ini.

Pada penelitian ini responden berjumlah 33 responden yang diberikan kepada para pasien rawat jalan Rumah sakit umum daerah Prambanan. Penyebaran responden dari jenis kelamin terdapat 13 responden pria dan 20 responden wanita dengan presentase responden pria 39,39 % dan untuk responden wanita 60,61%. Lihat tabel 4.1

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin**



<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pria</b>	<b>Wanita</b>
<b>Jumlah Responden</b>	<b>13</b>	<b>20</b>
<b>Persentase</b>	<b>39%</b>	<b>61%</b>

Sementara itu untuk kategori umur para responden dalam penelitian ini mayoritas berumur 30 tahun hingga 50 tahun. Responden kurang dari 30 tahun berjumlah 3 dengan presentase 9,09 %, lalu untuk responden 30- 40 tahun berjumlah 11 responden dengan presentase 33,33 %, kemudian untuk responden dengan umur antara 40 tahun hingga 50 tahun berjumlah 12 orang dengan presentase 36,36 %, sedangkan untuk responden dengan umur lebih dari 50 tahun berjumlah 7 responden dengan presentase 21,21 %. Lihat Tabel 4.2

**Tabel 4.2 Umur**

<b>Umur</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-40</b>	<b>40-50</b>	<b>&gt;50</b>
<b>Jumlah Responden</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
<b>Persentase</b>	<b>9,09 %</b>	<b>33,33 %</b>	<b>36,36 %</b>	<b>21,21 %</b>

Responden pada penelitian ini pun mempunyai penghasilan yang beragam namun mayoritas responden memiliki penghasilan antara Rp. 2.000.001 hingga Rp. 3.000.000 dengan jumlah responden berjumlah 20 responden dengan presentase 60,61 % dan responden yang berpenghasilan antara Rp. 1.000.001 hingga Rp. 2.000.000 berjumlah 7 responden dengan nilai presentase 21,21 % dan responden yang memiliki penghasilan lebih dari Rp. 3.000.000 sebanyak 6 responden dengan nilai presentase 18,18 %. Lihat Tabel 4.3

**Tabel 4.3 Pendapatan**

<b>Pendapatan</b>	<b>1.000.001-2.000.000</b>	<b>2.000.001-3.000.000</b>	<b>&gt;3.000.000</b>
<b>Jumlah Responden</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>6</b>
<b>Persentase</b>	<b>21 %</b>	<b>61 %</b>	<b>18 %</b>

Responden pada penelitian ini beraneka ragam dalam berkunjung ke rumah sakit umum daerah Prambanan. Ada 7 orang responden yang berkunjung ke rumah sakit umum daerah prambanan untuk pertama kalinya lalu ada 5 responden yang berkunjung ke rumah sakit umum daerah Prambanan sebanyak dua kali. Dan 4 responden sudah berkunjung sebanyak 3 kali ke rumah sakit umum daerah Prambanan dan ada 17 responden yang sudah berkunjung ke rumah sakit umum daerah Prambanan lebih dari 3 kali atau pasien rutin. Lihat Tabel 4.4

**Tabel 4.4 Kunjungan Pasien**

<b>Kunjungan Pasien</b>	<b>1 kali</b>	<b>2 kali</b>	<b>3 kali</b>	<b>Lebih dari 3 kali</b>
<b>Jumlah Responden</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>17</b>
<b>Persentase</b>	<b>21 %</b>	<b>15 %</b>	<b>12 %</b>	<b>52 %</b>

## **2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Dari analisa validitas hasil kuesioner yang ada bahwa hasilnya dapat dibuktikan validitasnya karena semua butir pertanyaan memiliki r-hitung dari setiap pertanyaan menunjukkan angka yang lebih besar dari r-tabel., dengan angka yang telah di koreksi melebihi standar validitas yaitu diatas atau lebih dari 0,3. Dan pada data yang telah ada

semua variabel yang diujikan angkanya melebihi 0,3. Jadi pada data ini dapat disimpulkan bahwa data yang ada adalah valid.

Dari analisa realibilitas kualitas pelayanan hasil yang ada bahwa hasilnya dapat dibuktikan realibilitasnya dengan mengacu pada angka *crombach alpha* yang ada melebihi angka standar yaitu 0,7. Pada data ini angka *alpha* atau angka realibilitas 0,927. Sehingga pada data ini dapat dibuktikan dan dapat dikatakan data pada penelitian ini realibilitas. kemudian analisa reliabilitas kepuasan pelayanan hasil yang ada bahwa hasilnya dapat dibuktikan reliabilitasnya dengan mengacu pada angka *crombach alpha* yang ada melebihi angka standar yaitu 0,7. Pada data ini angka *alpha* atau angka reliabilitas 0,843. Sehingga pada data ini dapat dibuktikan dan dapat dikatakan data pada penelitian ini reliabilitas.

### 3. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dalam Regresi linier berganda nilai R sebesar 0.879 menunjukkan korelasi ganda antara variabel x1,x2,x3,x4, dan x5 dengan kepuasan pelayanan

$$\text{Kepuasan} = .160 (x1) + .150 (x2) + -.153 (x3) + .464 (x4) + .318 (x5)$$

Pada penelitian ini dapat dibuktikan bahwa ada pengaruh antara persepsi pasien atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *R Square* dalam data ini 0,772 yang menunjukkan besarnya peran variabel (X1) keandalan, (X2) tanggapan, (X3) jaminan, (X4) empati, dan (X5) berwujud terhadap variabel (Y) kepuasan pelayanan yang bermakna

77% persepsi pasien atas kinerja kualitas pelayanan berperan besar terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan.

Dengan menggunakan Uji F, dan nilai probabilitas F ( F- Hitung ) sebesar 0. Pada penelitian ini menunjukkan nilai sigma 0,000 dan dibawah atau kurang dari 0,05. Sehingga secara serentak pengaruh persepsi pasien atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Prambanan signifikan. Dan distribusi data pada penelitian ini normal dengan angka 0,698 dan 0,715 yang diatas 0,05

**Tabel 4.5 Variabel Persepsi Kinerja Kualitas Pelayanan**

Model	Coefficients	Standardized	T	Sig.
	Std. Error	Coefficients		
		Beta		
Keandalan	.167	.160	1.073	.293
Tanggapan	.222	.150	.656	.518
Jaminan	.161	-.153	-1.116	.274
Empati	.148	.464	3.235	.003
Berwujud	.192	.318	1.617	.118

**a. Dependent Variable : Kepuasan Pelayanan**

1. Nilai probabilitas F (F-hitung) sebesar  $0.000 < 0.05$  menjelaskan bahwa H1 diterima. Ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari komponen Keandalan (*Reliability*) (X2), Tanggapan (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4), Empati (*Empathy*) (X5) dan Berwujud (*Tangibles*) (X6) bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan.
2. Nilai probabilitas t-hitung dari reliability adalah  $1.073 < t\text{-tabel} (1.70)$  berarti H<sub>2</sub> ditolak.

3. Nilai probabilitas t-hitung dari responsiveness adalah  $0.656 < t\text{-tabel } (1.70)$   $H_3$  ditolak.
4. Nilai probabilitas t-hitung dari assurance adalah  $-1.116 < t\text{-tabel } (1.70)$   $H_4$  ditolak.
5. Nilai probabilitas t-hitung dari empathy adalah  $3.235 > t\text{-tabel } (1.70)$   $H_5$  diterima.
6. Nilai probabilitas t-hitung dari tangibles adalah  $1.617 < t\text{-tabel } (1.70)$   $H_6$  ditolak.

***Tabel 4.6 Tabel Hasil Penelitian***

<b>Hipotesis</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Hasil</b>	<b>Simpulan</b>
<b>H1</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Ditolak</b>
<b>H2</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Ditolak</b>
<b>H3</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Ditolak</b>
<b>H4</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Ditolak</b>
<b>H5</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Diterima</b>
<b>H6</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Positif signifikan</b>	<b>Ditolak</b>

Pada tabel diatas maka diperoleh kriteria dan hasil pada penelitian ini semua variabel persepsi kinerja kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Prambanan. Pada variabel pengaruh persepsi atas kinerja kualitas pelayanan, indikator keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Prambanan dengan nilai .160. Pada indikator tanggapan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Prambanan dengan nilai .150. Pada indikator jaminan juga signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah Prambanan dengan -.153 dan indikator empati juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah Prambanan dengan .464. Dan indikator berwujud berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah sakit umum daerah Prambanan dengan nilai .318.

Pada hasil ini didapatkan angka jaminan -.153 dikarenakan adanya poin dalam pertanyaan di kategori jaminan ini menjadi berkurangnya kepuasan pasien di Rumah Sakit umum daerah Prambanan. seperti karyawan Rumah Sakit umum Daerah (RSUD) Prambanan datang tepat waktu. Dikarenakan mayoritas karyawan di RSUD Prambanan ini adalah Pegawai negeri sipil yang kurang disiplin waktu. Kemudian juga adanya poin pertanyaan RSUD Prambanan memiliki peralatan yang *up to date* untuk melayani pelanggan. Seperti kita tahu RSUD Prambanan ini adalah rumah sakit daerah yang berada di lingkup Daerah Tingkat II Kabupaten Sleman dimana RSUD Prambanan menjadi rumah sakit daerah kedua setelah RSUD Sleman atau RSUD Morangan. Jadi peralatan yang ada di RSUD Prambanan ini juga sangat tergantung dari perhatian Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Sleman terutama Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, terlebih RSUD Prambanan masih masuk dalam kategori Rumah sakit tipe D sehingga peralatan di RSUD Prambanan ini juga masih dalam kategori rumah sakit Tipe D. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan RSUD Prambanan juga menjadi perhatian khusus pasien yang ada di RSUD Prambanan terutama servis yang diberikan oleh Karyawan kepada pasien sehingga dapat memuaskan pasien dari berbagai hal seperti kecepatan serta tanggap dan disiplin dalam bekerja menjadi yang sangat dikeluhkan oleh pasien di RSUD Prambanan.

## **Pembahasan**

Dari kesimpulan analisis data, mendukung hipotesis pengaruh persepsi atas kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Prambanan.

Pada variabel yang ditanyakan oleh peneliti kepada responden untuk indikator keandalan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kepuasan konsumen di

rumah sakit umum daerah prambanan. Indikator tanggapan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah prambanan, indikator jaminan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah prambanan. Indikator empati berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah prambanan. Dan indikator berwujud berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah prambanan. Pada 5 indikator tersebut, indikator empati menjadi indikator yang paling dominan. Karena menurut hasil kuantitatif dan observasi kualitatif dengan *in deep interview* responden, mayoritas responden merasakan empati karyawan rumah sakit umum daerah prambanan sangat baik. Sedangkan untuk indikator lain seperti keandalan mayoritas responden berpendapat karyawan rumah sakit umum daerah prambanan kurang siap dalam menerima keluhan pelanggan. Indikator tanggapan, mayoritas responden berpendapat karyawan rumah sakit umum daerah prambanan kurang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan. Indikator jaminan, mayoritas responden berpendapat karyawan rumah sakit umum daerah prambanan tidak datang tepat waktu. Dan indikator berwujud, mayoritas responden masih kurang puas dengan peralatan atau fasilitas yang ada di rumah sakit umum daerah prambanan. Namun perlu ditingkatkan lagi seperti dalam melakukan pelayanan di rawat jalan. Seperti penelitian pada rumah sakit umum daerah Sleman juga ditemukan hal yang serupa bahwa indikator empati juga menjadi indikator yang dominan (Nur Hafni Hasim, 2011).

Hasilnya kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Prambanan sangat baik dengan arti bahwa pasien di rumah sakit umum daerah prambanan mengaku sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah Prambanan.

## **Kesimpulan**

Dari hasil analisa dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini, dari analisis regresi hasilnya mendukung hipotesis bahwa ada pengaruh persepsi atas kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Prambanan. Secara parsial, dari 5 variabel independen, variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah prambanan, variabel tanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah prambanan, variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah prambanan, variabel empati berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah prambanan dan variabel berwujud tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah prambanan. dan hanya ada satu variabel yang dominan atau signifikan yaitu empati. Dengan makna empati yang telah diberikan oleh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan sudah sangat baik dan mempengaruhi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

## **Saran**

Saran yang dapat diberikan berkenaan dengan hasil penelitian ini adalah :

1. Dari kesimpulan yang didapat, sebaiknya Analisa pengaruh persepsi atas kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dilakukan dengan melibatkan responden yang lebih besar sehingga hasilnya akan lebih mewakili keadaan sebenarnya
2. Sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan responden pasien rawat inap yang ada di Rumah Sakit.



3. Sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan memasukkan beberapa variabel tambahan seperti budaya setempat dan tingkat pendidikan pasien yang ada di rumah sakit.
4. Sebaiknya dilakukan penelitian di beberapa rumah sakit lain yang ada di Indonesia untuk membandingkan kesimpulan yang diperoleh.
5. Maka salah satu strategi yang harus dicapai oleh Rumah Sakit umum daerah Prambanan untuk dapat meningkatkan kinerja kualitas pelayanan di rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan kemudahan lain yang membuatnya berbeda dengan pelayanan dari rumah sakit negeri lainnya.
6. Kualitas yang tinggi tentunya harus pula didukung oleh kepercayaan pasien dan kepuasan akan layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit umum daerah Prambanan. Maka dari itu manajemen harus berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan saran pemasaran serta pelayanan yang tepat sasaran mengenai hubungan atau keterkaitan antara variabel kepercayaan konsumen, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen.
7. Strategi pemasaran yang tepat nantinya membuat Rumah Sakit umum daerah Prambanan mampu mempertahankan eksistensinya sebagai salah satu rumah sakit negeri yang terbaik di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta atau Kabupaten Sleman ( Rahadi,2010).

#### Keterbatasan Penelitian

1. Terbatasnya jumlah responden yang ada untuk mengisi kuesioner dalam tesis ini karena peneliti hanya diijinkan untuk memperoleh responden dari pasien rawat jalan.
2. Kurangnya minat sebagian responden yang ada saat peneliti memberikan kuesioner kepada responden

3. Variabel penelitian yang terbatas pada variabel-variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, mestinya bisa ditambah variabel lain yaitu variabel-variabel yang mungkin mempengaruhi misalnya tingkat pendidikan masyarakat, tingkat kesadaran pentingnya berobat, budaya setempat yang berkaitan dengan budaya serta pola hidup sehat.
4. Penelitian hanya dilakukan di suatu daerah saja sehingga generalisasinya kurang bisa dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, S. (1995). *Manajemen Rumah Sakit*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Anonim, 2007. *Bali Dalam Angka*, Denpasar : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Anonim. 1997. *Manajemen Puskesmas*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI Pusat Pendidikan dan Latihan Pegawai.
- Aryani, P. E., 2008. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Dan Niat Beli Ulang Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. *Tesis*, Program Studi Magister Kajian Pariwisata, Universitas Udayana, Denpasar.
- Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Terjemahan Andreas Winardi. Yogyakarta.
- Byers, JF.(2004), *Patient safety*, Springer Published Company, New York.
- Bologlu, Seyhmus. 2002. *Dimention Of Costumer Loyalty-Separating Friends From Well Wishers Cornell Hotel And Restaurant. Administration Quarterly, Cornell University*.
- Costabile, M., Raimondo, M.A. & Miceli, G. 2002. A Dynamic Model of Customer Loyalty. *Proceedings of the 31st Annual Conference of the European Marketing Academy*, 28-31 May, Braga.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2005), *Profil kesehatan Indonesia*, Depkes RI. Jakarta.
- Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan Dirjen Yanmed Depkes RI. (1994), *Standar Pelayanan Rumah Sakit cetakan ketiga*, Jakarta.

- Dirjen Yanmed. (1995), *Pembentukan dan Tata Kerja Komite Medik Rumah Sakit*, Jakarta.
- Djuhaeni, H (1993), *Manajemen Pelayanan Medik dan Keperawatan, Hospital Management Training*, PERSI, Jakarta.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gibony, MC. (1969), *Principles of Hospital Administration Pittsburgh*, Pittsburgh, USA.
- Hadiwiriardjo, B. (1996), *ISO 9000 sistem manajemen mutu*. Ghalia, Jakarta, Indonesia.
- Hafizurrachman. (2009), *Q-Hospital*. Diunduh dari <http://www.esnips.com/doc/573244aebe5c-4bc5-aefc-3f59977e2145>
- Hendri D. (2008), *Analisa strategi pengembangan pada RSUD Kota Padang*. Padang.
- Heru A. (2009), *Analisis biaya pelayanan rumah sakit berbasis standar pelayanan medis sebagai dasar penetapan tarif diagnosis related's group (casemix)*, Jakarta
- Jasfar F. 2005. *Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam Membangun Kepercayaan Pelanggan dan Keputusan Membeli*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa. Fakultas Ekonomi. Universitas Trisakti. Jakarta.
- Jalaludin Rakhmat (2007), *Persepsi sumber daya manusia*. Jakarta
- Krowinski, William J. (1996), *Measuring and managing patient satisfaction*, American Hospital Publishing, New York.
- Kotler P. dan Armstrong 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid Sembilan. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks, Jakarta.
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu. Edisi Bahasa Indonesia. Pearson Education Asia. Pte. Ltd. PT Prenhallindo, Jakarta.
- MacDougall J.(2009), *Catatan hari kesehatan Nasional*. *Republika Online*, Republika, Jakarta
- Moelyono, D. (2004) *Budaya korporat dan keunggulan korporasi*. Edisi revisi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2004.
- Nasution, MN. (2004), *Manajemen jasa terpadu*. Ghalia Indah, Bogor.
- Nur Hafni, H. 2011. *Hubungan persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Sleman*. Universitas Respati, Yogyakarta.

- Pramesti, G. 2006. *Panduan lengkap SPSS 13.0 dalam Mengolah Data Statistic*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, S. 2007. *Structural Equation Modelling*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Snook (2010), *Health system*. Republika, Jakarta
- Soepojo, P.(2005), *Benchmarking system akreditasi rumah sakit di Indonesia dan Australia*. *Jurnal manajemen Pelayanan kesehatan*, Jakarta, Sydney.
- Sudarsono J, Ruwiyanto W. (2009), *Reformasi sosial budaya dalam era globalisasi*. Wacha Widia Perdana, Jakarta.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta CV, Jakarta.
- Taurany M.H. (1989), *Pendekatan Sistem dalam Manajemen Rumah Sakit*. kumpulan materi kuliah KMA 600, FKM - UI, Depok.
- Tjandra Yoga Aditama. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono F, Chandra G. (2004), *Quality and satisfaction*. Andi Publisher, Yogyakarta.
- Trenggono S. *Dinamika Persaingan Rumah Sakit-Case Study Rumah Sakit Hermina Bekasi*. Jakarta. (online), (<http://www.scribd.com/doc/2942610/persainganrumahsakitupload>)
- Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wikipedia, 2009. Hospital. (online), ([http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah\\_sakit](http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit))
- Youngberg BJ. (2004), *Patient safety handbook*. Jones and Bartlett Publishers ,Canada.
- Yuniarsih T, Suwatno. (2008), *Manajemen sumber daya manusia, teori, aplikasi dan isu penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Zeithamal V. (1990), *Delivering quality service: balancing costumer perceptions and expectations*, New York.
- Zeplin. 2008. Benahi Puskesmas Surabaya. (online), (<http://www.petra.ac.id>)