

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT  
INAP DI RUMAH SAKIT SULTAN IMMANUDIN  
PANGKALAN BUN KALIMANTAN TENGAH**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN SULTAN  
IMMANUDIN HOSPITAL, PANGKALAN BUN, CENTRAL KALIMANTAN*

**SISKA PRATIWI**

*Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

*Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta*

*Email: [pratiwisiska88@ymail.com](mailto:pratiwisiska88@ymail.com)*

**Susanto**

*Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

*Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta*

*Email: [paksantol@yahoo.com](mailto:paksantol@yahoo.com)*

**ABSTRACT**

*Background: Most of the society expect that every hospital, both government and private, are able to offer a good and satisfying services for all of its patients regardless of their social background. Therefore, hospitals are required to improve their service quality to their patients. This research is made in purpose to understand the influence of the service quality of the hospitals to the inpatients in Sultan Immanudin Hospital, Pangkalan Bun, Central Kalimantan.*

*Method: Quantitative research with questionnaire method. The target are all the inpatients that has been hospitalized for minimum 48 hours. Total of the sample are 100 inpatients and the analysis of the data is using multiple linear regression.*

*Result: As per the analysis of the statistic, the indicator in this research is valid and reliable. The dimensions of the service quality such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and trust are simultaneously and significantly affecting the inpatients satisfaction. Based on the overall test result, the variables are positively influencing the inpatients satisfaction in Sultan Immanudin Hospital, Pangkalan Bun, Central Kalimantan.*

**Keywords:** *Quality, Service, Satisfsaction, Sultan Immanudin Hospitals*

## ABSTRAK

Latar Belakang: Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan Rumah Sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Dengan demikian, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Metode: Jenis penelitian kuantitatif dengan metode kuesioner. Populasi semua pasien yang telah menjalani rawat inap minimal 48 jam. Jumlah sampel 100 orang. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil: Berdasarkan analisis data statistik, indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) serta kepercayaan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji t keseluruhan variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah.

**Kata kunci** : Kualitas, Pelayanan, kepuasan, Rumah Sakit Sultan Immanudin

## PENDAHULUAN

Dengan semakin maju dan berkembangnya dunia kesehatan terutama di bidang pelayanan kesehatan rumah sakit membuat rumah sakit diuntut untuk menghadapi perubahan. Hal ini dikarenakan adanya peningkatan biaya kesehatan, dan persaingan yang semakin ketat kemudian di dasarkan dari pemikiran pengguna layanan kesehatan saat ini yang semakin kritis sehingga muncul kesempatan untuk memilih layanan kesehatan yang terbaik menurut pandangan pengguna. Sehingga salah satu upaya untuk dapat bertahan mengikuti perubahan pelayanan adalah dengan menetapkan strategi pemasaran yang tidak saja berlaku bagi organisasi kesehatan swasta namun juga berlaku untuk organisasi kesehatan pemerintah agar dapat menghasilkan layanan kesehatan yang berkualitas.

Pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat.<sup>1</sup>

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti: faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi.<sup>2</sup>

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan Rumah Sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari Rumah Sakit, keramahan pihak Rumah Sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas Rumah Sakit. Dengan demikian, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi kemampuan mewujudkan janji (Reliability), ketanggapan dalam memberikan layanan (Responsiveness), kemampuan memberi jaminan layanan (Assurance), kemampuan memahami keinginan pelanggan (Empathy), tampilan fisik layanan (Tangibles). Kelima dimensi

ini disebut SERVQUAL (Service Quality) yang merupakan suatu alat untuk mengukur kualitas pelayanan.<sup>4</sup>

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan.<sup>5</sup>

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu Instansi maka akan menciptakan kepuasan bagi para pasiennya. Setelah pasien merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pasien akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pasien merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin

disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.<sup>6</sup>

Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin.<sup>7</sup>

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan di mana salah satu pihak yang terlibat dalam pertukaran memiliki keandalan dan integritas yang dapat memberikan hasil yang positif. Kepercayaan adalah variabel terpenting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pihak satu dengan yang lainnya. Dengan kepercayaan, maka hubungan antara pasien dengan rumah sakit bisa semakin erat dan dalam jangka

panjang dapat terjalin hubungan yang baik. Faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga, yaitu: Kemampuan, kebaikan hati, dan integritas.<sup>8</sup>

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah.

## BAHAN DAN CARA

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode terstruktur dan tertutup. Adapun teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, di mana peneliti tinggal menanyakan apa yang ada pada naskah yang telah dipersiapkan sebelumnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Metode kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari kuesioner yang diberikan pada pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah.. Pada penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pasien yang telah menjalani rawat inap sekurang-kurangnya selama 48 jam di RS Sultan Immanudin. Pengambilan sampel pada responden dilakukan dengan teknik *simple random sampling* yaitu setiap responden memiliki kesempatan yang sama dengan yang lainnya untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sampel yang diambil meliputi seluruh populasi studi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dengan sampel jumlahnya memenuhi yaitu 100 pasien. dengan kriteria inklusi semua pasien yang dirawat inap minimal dua hari atau > 48 jam di RS Sultan Immanudin, pasien yang bisa membaca dan pasien yang bersedia menjadi responden. Skala yang digunakan untuk mengukur definisi operasional variabel penelitian ini adalah skala likert. Skala *likert* ini merupakan skala *likert* yang digunakan untuk mengukur dimensi berdasarkan tingkat kesetujuan terhadap dimensi.

## HASIL

Pada penelitian ini yang dijadikan responden adalah 100 orang yang dirawat inap minimal dua hari atau > 48 jam di RS Sultan Immanudin. Berikut data responden yang dibutuhkan dalam penelitian:

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
Pria	56
Wanita	44
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Tabel 2. Umur Responden

<b>Kelompok Umur</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
< 30 tahun	25
31 – 40 tahun	55
41 – 50 tahun	20
> 51 tahun	0
Total	100

Tabel 3. Pendidikan Responden

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
SD	6
SMP	14
SMA	42
S1	38
Total	100

Tabel 4. Pendapatan Responden

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
< RP. 1.000.000,00	22
>Rp. 1.000.000,00	78
Total	100

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian

Variabel	Indikator	$r_{hitung}$ Kinerja	$r_{hitung}$ Harapan	$r_{tabel}$	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	1	0,926	0,805	0,198	Valid
	2	0,919	0,886		Valid
	3	0,914	0,859		Valid
	4	0,891	0,774		Valid
	5	0,891	0,767		Valid

	6	0,872	0,726		Valid
<i>Reliability</i>	1	0.903	0,926	0.198	Valid
	2	0.978	0,937		Valid
	3	0.973	0,905		Valid
	1	0.987	0,820		Valid
<i>Responsiveness</i>	2	0.988	0,885	0.198	Valid
	3	0.994	0,868		Valid
	1	0.913	0,870		0.198
<i>Assurance</i>	2	0.944	0,925	Valid	
	3	0,950	0,911	Valid	
	4	0.936	0,910	Valid	
	1	0,960	0,889	0.198	Valid
<i>Emphaty</i>	2	0.958	0,923		Valid
	3	0,891	0,893		Valid
	1	0,875	0,526	0.198	Valid
<i>Trust</i>	2	0,888	0,889		Valid
	3	0,870	0,885		Valid
	4	0,732	0,795		Valid
	5	0,801	0,817		Valid
	6	0,877	0,837		Valid
	7	0,865	0,873		Valid
	8	0,838	0,859		Valid

Uji validitas adalah prosedur pengujian untuk apakah alat yang akan diukur berupa kuesioner yang dipakai dapat mengukur dengan cermat atau tidak, atau dengan kata lain bahwa sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dapat melakukan fungsi ukurannya. Dalam hal ini digunakan *item* pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur.<sup>9</sup>

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Harapan Nilai			Keterangan
	Kinerja		Kritis	
<i>Tangibles</i>	0.954	0,891	0.6	Reliabel
<i>Reliability</i>	0.948	0,911	0.6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.989	0,816	0.6	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,953	0,926	0.6	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,930	0,885	0.6	Reliabel
<i>Trust</i>	0,941	0,927	0.6	Reliabel

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan *reliable* (handal) jika jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliabilitas suatu variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.<sup>10</sup>

Untuk mendeskripsikan jawaban variabel dapat ditunjukkan dengan nilai rata-rata variabel. Berpedoman pada nilai minimum dan nilai maksimum maka dapat ditentukan interval penilaian sebagai berikut:

Skor minimum = 1

Skor maksimum = 5

$$\text{Interval} = \frac{\text{Maksimum} - \text{minimum}}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Nilai rata-rata 1,00 – 1,80 = Sangat Tidak baik

Nilai rata-rata 1,81 – 2,60 = Tidak baik

Nilai rata-rata 2,61 – 3,40 = Netral

Nilai rata-rata 3,41 – 4,20 = Baik

Nilai rata-rata 4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Hasil penilaian responden terhadap variabel *tangible* adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Analisis Penilaian Variabel *Tangible*

<b>Atribut <i>Tangible</i></b>	<b>Mean Kinerja</b>	<b>Mean Harapan</b>	<b>Gap</b>	<b>Kriteria</b>
Kebersihan ruangan di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan	4,07	3,63	0,45	Puas

Tengah				
Kerapian ruangan di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah	4,10	3,61	0,49	Puas
Kenyamanan ruangan di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah	4,05	3,42	0,64	Puas
Penataan sarana dan prasarana di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah	4,05	3,58	0,47	Puas
Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah	4,05	3,79	0,26	Puas
Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan/perawat dan karyawan)	4,04	3,92	0,13	Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>4,06</b>	<b>3,36</b>	<b>0,40</b>	<b>Puas</b>

Hasil penilaian responden terhadap variabel *reliability* adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Analisis Penilaian Variabel *Reliability*

<b>Atribut <i>Reliability</i></b>	<b>Mean Kinerja</b>	<b>Mean Harapan</b>	<b>Gap</b>	<b>Kriteria</b>
Prosedur pembuatan sarana dan prasarana dilakukan dengan cepat dan tepat di Rumah Sakit Sultan	4,06	3,81	0,25	Puas

Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah				
Pelayanan perawat dan karyawan di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.	4,01	3,71	0,30	Puas
Jadwal pelayanan pasien dijalankan dengan tepat (kunjungan)	4,01	3,74	0,27	Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>4,03</b>	<b>3,75</b>	<b>0,27</b>	<b>Puas</b>

Hasil penilaian responden terhadap variabel *responsiveness* adalah sebagai berikut :

Tabel 9. Hasil Analisis Penilaian Variabel *Responsiveness*

<b>Atribut <i>Responsiveness</i></b>	<b>Mean Kinerja</b>	<b>Mean Harapan</b>	<b>Gap</b>	<b>Kriteria</b>
Kemampuan perawat dan karyawan ini cepat tanggap dalam penyelesaian keluhan pasien.	4,06	3,76	0,03	Puas
Perawat dan karyawan memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti.	4,20	3,84	0,35	Puas
Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.	4,14	3,97	0,27	Puas
<b>Rata-Rata</b>	<b>4,13</b>	<b>3,86</b>	<b>0,27</b>	<b>Puas</b>

Hasil penilaian responden terhadap variabel *assusance* adalah sebagai berikut :

Tabel 10. Hasil Analisis Penilaian Variabel *Assurance*

<b>Atribut <i>Assurance</i></b>	<b>Mean Kinerja</b>	<b>Mean Harapan</b>	<b>Gap</b>	<b>Kriteria</b>
---------------------------------	---------------------	---------------------	------------	-----------------

Pengetahuan dan kemampuan perawat dan karyawan sangat baik.	3,84	3,75	0,09	Puas
Keterampilan perawat dan karyawan lainnya dalam bekerja sangat baik.	3,99	3,74	0,25	Puas
Pelayanan pasien yang sopan dan ramah.	3,99	3,43	0,56	Puas
Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan kepada pasien sangat baik diberikan	3,86	3,48	0,39	Puas
<b>Rata-Rata</b>	<b>4,13</b>	<b>3,86</b>	<b>0,27</b>	<b>Puas</b>

Hasil penilaian responden terhadap variabel *emphaty* adalah sebagai berikut :

Tabel 11. Hasil Analisis Penilaian Variabel *Emphaty*

<b>Atribut <i>Emphaty</i></b>	<b>Mean Kinerja</b>	<b>Mean Harapan</b>	<b>Gap</b>	<b>Kriteria</b>
Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.	4,06	3,49	0,57	Puas
Perhatian terhadap keluhan pasien sangat diperhatikan.	4,08	3,40	0,69	Puas
Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.	3,63	3,56	0,06	Puas
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,92</b>	<b>3,48</b>	<b>0,44</b>	<b>Puas</b>

Hasil penilaian responden terhadap variabel *trust* adalah sebagai berikut :

Tabel 12, Hasil Analisis Penilaian Variabel *Trust*

<b>Atribut <i>Trust</i></b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>	<b>Gap</b>	<b>Kriteria</b>
-----------------------------	-------------	-------------	------------	-----------------

	Kinerja	Harapan		
Rumah sakit mampu melayani pasien selama 24 jam.	4,50	3,75	0,75	Puas
Rumah sakit menyediakan peralatan medis yang lengkap.	4,51	4,31	0,20	Puas
Rumah sakit mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama berobat	4,48	4,25	0,23	Puas
Rumah sakit tetap memberikan perawatan kepada pasien yang belum memiliki biaya untuk berobat	3,86	3,69	0,18	Puas
Rumah sakit menerima pasien yang menggunakan ASKES, JAMKESMAS, maupun JAMPERSAL	4,27	3,77	0,50	Puas
Rumah sakit tidak melakukan MAL PRAKTIK terhadap pasien	4,45	3,80	0,65	Puas
Rumah sakit memberikan obat yang harganya terjangkau dan sesuai dengan penyakit pasien	4,47	3,94	0,53	Puas
Rumah sakit menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien	4,44	3,97	0,47	Puas
<b>Rata-Rata</b>	<b>4,37</b>	<b>3,93</b>	<b>0,44</b>	<b>Puas</b>

Tabel 13. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,847 <sup>a</sup>	,718	,699	,73952

Dari table di atas, dapat dijelaskan koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0,699 maka dapat diartikan bahwa 66,9 persen kepuasan pasien dipengaruhi oleh Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), Dan Kepercayaan (*Trust*). Sedangkan sisanya sebesar 29,1 persen dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Tabel 14. Hasil Analisis Uji F ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	129,193	6	21,532	39,372	,000 <sup>b</sup>
Residual	50,861	93	,547		
Total	180,054	99			

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 39,372 dengan nilai pvalue sebesar 0,000. Pada tingkat signifikansi 5%, maka hasil tersebut signifikan karena nilai pvalue (0,000) < 0,05. Ini menunjukkan bahwa Dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti seperti Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), Dan Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 15. Hasil Analisis Uji t Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-5,085	,397		-12,807	,000
X1	,254	,109	,211	2,323	,022
X2	,207	,095	,198	2,191	,031
X3	,208	,090	,176	2,301	,024
X4	,187	,085	,152	2,197	,030
X5	,193	,087	,161	2,216	,029
X6	,277	,115	,184	2,405	,018

1) Pengujian variabel *Tangibles* (X<sub>1</sub>)

Berdasarkan Tabel 4.15 variabel *tangibles* diperoleh pvalue (0,022). Oleh karena nilai sig t (0,022) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif *tangibles* terhadap kepuasan pasien.

2) Pengujian variabel *Reliability* ( $X_2$ )

Berdasarkan Tabel 4.15 variabel *reliability* diperoleh pvalue (0,031). Oleh karena nilai sig t (0,031) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif *reliability* terhadap kepuasan pasien.

3) Pengujian variabel *responsiveness* ( $X_3$ )

Berdasarkan Tabel 4.15 variabel *responsiveness* diperoleh pvalue (0,024). Oleh karena nilai sig t (0,024) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif *responsiveness* terhadap kepuasan pasien.

4) Pengujian variabel *assurance* ( $X_4$ )

Berdasarkan Tabel 4.15 variabel *assurance* diperoleh pvalue (0,030). Oleh karena nilai sig t (0,030) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif *assurance* terhadap kepuasan pasien.

5) Pengujian variabel *emphaty* ( $X_5$ )

Berdasarkan Tabel 4.15 variabel *emphaty* diperoleh pvalue (0,029). Oleh karena nilai sig t (0,029) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif *emphaty* terhadap kepuasan pasien.

6) Pengujian variabel *Trust* ( $X_6$ )

Berdasarkan Tabel 4.15 variabel *Trust* diperoleh pvalue (0,018). Oleh karena nilai sig t (0,018) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif *Trust* terhadap kepuasan pasien.

Dengan memperhatikan model regresi dan hasil regresi linear berganda maka didapat persamaan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien sebagai berikut :

$$Y = 0,211X_1 + 0,198X_2 + 0,176X_3 + 0,152X_4 + 0,161X_5 + 0,184X_6$$

Berdasarkan berbagai parameter dalam persamaan regresi tersebut, maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

a. Koefisien *Tangibles*

*Tangibles* ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,211. Hal tersebut berarti bahwa apabila *tangibles* meningkat satu satuan maka kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 0,211 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

b. Koefisien *Reliability*

*Reliability* ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,198. Hal tersebut berarti bahwa apabila *reliability* meningkat satu satuan maka kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 0,198 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

c. Koefisien *Responsiveness*

*Responsiveness* ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,176. Hal tersebut berarti bahwa apabila *responsiveness* meningkat satu satuan maka kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 0,176 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

d. Koefisien *Assurance*

*Assurance* ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,152. Hal tersebut berarti bahwa apabila *assurance* meningkat satu satuan maka kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 0,152 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

e. Koefisien *Emphaty*

*Emphaty* ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,161. Hal tersebut berarti bahwa apabila *emphaty* meningkat satu satuan maka kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 0,161 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

f. Koefisien *Trust*

*Trust* ( $X_6$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,277. Hal tersebut berarti bahwa apabila *trust* meningkat satu satuan maka kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 0,184 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

## PEMBAHASAN

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

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *tangible* maka kepuasan pasien akan semakin besar.

Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pasien akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan

salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pasien. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan pasien menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi rumah sakit untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pasien yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan kepuasan kepada pasien.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Utama (2003) yang menemukan hasil bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

#### 2. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *reliability* maka kepuasan pasien akan semakin besar.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas rumah sakit sehingga akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Utama (2003) yang menemukan hasil bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

#### 3. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin besar.

Ada satu hal yang sering membuat pelanggan kecewa, yaitu pasien sering diping – pong saat membutuhkan informasi. Dari staf yang satu dioper ke staf yang lain kemudian staf yang lain tidak mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh pasien. Sunguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pasien merasa tidak puas. Daya tanggap / ketanggapan yang diberikan oleh rumah sakit dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Utama (2003) yang menemukan hasil bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

#### 4. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *assurance* maka kepuasan pasien akan semakin besar.

*Assurance* merupakan pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap rumah sakit. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai rumah sakit dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit.

Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari pasien. Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan karyawan dalam melayani kebutuhan pasien, etika para pegawai, dan jaminan keamanan dari rumah sakit. Adanya jaminan keamanan dari suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk berobat, disamping itu jaminan dari suatu rumah sakit akan berpengaruh pada kepuasan pasien karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh rumah sakit yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari perawat dan dokter. Kesopanan dan keramahan dari karyawan akan membuat pasien merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit

Hasil ini sesuai penelitian Utama (2003) yang menemukan hasil bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

#### 5. Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *emphaty* maka kepuasan pasien akan semakin besar.

*Empathy* merupakan perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan rumah sakit kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi rumah sakit, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha rumah sakit untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Dimana suatu rumah sakit diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

Dari pengertian dia atas dapat disimpulkan kepedulian yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan pasien, dan adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan pasien. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari karyawan atas pasien akan berpengaruh juga pada kepuasan pasien, karena pasien akan merasa diperhatikan oleh rumah sakit yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak rumah sakit

Hasil ini sesuai penelitian Utama (2003) yang menemukan hasil bahwa *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

## 6. Pengaruh *Trust* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kepercayaan maka kepuasan pasien akan semakin besar.

Kepercayaan memainkan peranan penting untuk menjaga pemahaman konsumen terhadap hubungan kualitas jasa yang diberikan. Kepercayaan diyakini menjadi elemen penting dalam menjaga hubungan jangka panjang. Kepercayaan dapat dilihat dari dua perspektif yaitu sebagai pengharapan dan perilaku konseptual dari kepercayaan. Pengharapan dalam hal ini terkait dengan pertukaran terhadap *partner's* yang diberi kepercayaan termasuk pengharapan dalam keahlian *partner's*, keandalan dan kemampuan dan dipengaruhi oleh reputasi rumah sakit sedangkan sebagai perilaku konseptual, kepercayaan dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kepercayaan sebagai *confidence benefit* yang tinggi oleh konsumen dalam menjaga pertukaran hubungan jangka panjang dengan pelayanan perusahaan. Kepercayaan juga dapat dilihat sebagai manifestasi dari tingginya kualitas layanan yang selanjutnya dapat berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil ini sesuai penelitian Okky Erviana (2013) yang menemukan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

1. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) serta kepercayaan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *tangible* maka kepuasan pasien akan semakin besar.
3. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini

- menunjukkan bahwa semakin besar reliability maka kepuasan pasien akan semakin besar.
4. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar responsiveness maka kepuasan pasien akan semakin besar.
  5. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar assurance maka kepuasan pasien akan semakin besar.
  6. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar empathy maka kepuasan pasien akan semakin besar.
  7. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kepercayaan maka kepuasan pasien akan semakin besar.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Diah. 2009. *Asuhan Kebidanan Nifas*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press.
2. Pohan, Imbolo, 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran. ECG, Jakarta.
3. Utama. 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*
4. Kotler, P. 1995. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba 4; Jakarta.
5. Zeithaml, Berry and Parasuraman. 1996. "The Behavioral consequences of service quality". *Journal of Marketing*. pp. 31-46.
6. Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction* edisi 3,. Jakarta : Andi.
7. Gerson, R. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan Widyaningrum. Jakarta: PPM.
8. Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D.,1995. *An Integratif Model of Organizational Trust, Academy of Management Review*.
9. Widiyanto, Ibnu. 2005. *Metode Riset Bisnis*. STIE IPWIJA. Jakarta.
10. Hair Jr, JFB., RE Tatham RL., Black WC. 1998. *Multivariate Data Analysis: With Reading*. 5<sup>th</sup> Edition. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.