

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

**ARIFUDIN
NIM. 18211195**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MAHARDHIKA
SURABAYA
2022**

ABSTRACT

Low patient satisfaction will have an impact on the number of visits and patient confidence. Patient satisfaction is one of the benchmarks or indicators that the hospital has provided good health services to the community. This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction in the Outpatient Installation of RSUD Ibnu Sina, Gresik Regency. Meanwhile, to find out whether or not there is an influence of service quality on patient satisfaction, the researcher refers to the theory of service quality SERVQUAL by Parasuraman et.al (1990:21), namely there are five dimensions: tangible (tangible), reliability (reliability), responsiveness (fast response), assurance (guarantee) and empathy (empathy)

From the results of this study, the variables of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously have an effect on Patient Satisfaction in the Outpatient Installation of RSUD Ibnu Sina, Gresik Regency. This can be seen from the value of the F test where sig. F of $0.0000 < (0.05)$. Partially, as indicated by the value of sig t $0.000 < (0.05)$, the tangible variable has an effect on the patient satisfaction variable. For the reliability variable, which is indicated by the sig t value of $0.601 > (0.05)$, it means that it does not have a significant effect on the patient satisfaction variable. The responsiveness variable has an effect on the patient satisfaction variable, which is indicated by a sig t value of $0.001 < (0.05)$. the assurance variable has a significant effect on the patient satisfaction variable, which is indicated by the sig t value of $0.008 < (0.05)$. and the empathy variable has an effect on the patient satisfaction variable which is indicated by the sig t value of $0.001 < (0.05)$. The coefficient of determination of Adjusted R is 0.771. It can be explained that the variable of patient satisfaction is influenced by tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables by 77.1% while the rest is influenced by other factors.

Keywords : Satisfaction, Patient, Service, Quality, Tangible, Reliability, responsiveness, assurance and empathy

PENDAHULUAN

Latar belakang masalah

Rumah sakit merupakan instansi kesehatan dengan keunikan yang tidak akan ditemukan di berbagai asosiasi atau lembaga bisnis lainnya. Mengapa demikian, karena rumah sakit merupakan suatu badan usaha yang padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat konflik secara internal dan secara eksternal. Rumah sakit mengalami banyak perubahan, semula bergerak dalam bidang sosial tapi seiring dengan kemajuan waktu dengan hadirnya rumah sakit swasta pasti akan ada persaingan antara rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik pelanggan untuk menggunakan layanan mereka. Jadi pada awalnya rumah sakit sebagai sebuah perusahaan dengan kapasitas sosial berubah menjadi bisnis tetapi pada saat yang sama memberikan layanan kesehatan terbaik sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

Menurut Azwar (2010), suatu instansi kesehatan seharusnya berkualitas baik jika pelayanan kesehatan dapat memenuhi setiap klien sesuai dengan tingkat pemenuhan masyarakat normal dan yang pelaksanaannya sesuai pedoman serta standar yang ditetapkan.

Dengan status rumah sakit sebagai BLUD penuh dan telah terakreditasi dengan tingkat lulus secara paripurna serta berdasarkan data yang diperoleh dari RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik periode tahun 2018

– 2020, maka dapat tersaji data hasil dari survei kepuasan masyarakat sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 – 2020

No	Kegiatan Survei	Tahun			Target
		2018	2019	2020	
1.	Rumah Sakit	77,27%	76,87%	96,39%	
2.	Instalasi Rawat Jalan	76,16%	75,95%	77,67%	78%

Sumber : RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik

Dengan melihat tabel 1.1 diatas bahwasannya pada tahun 2018 dan 2019 menunjukkan hasil yang belum memuaskan, artinya kepuasan pasien belum maksimal atau bisa dibilang masih kurang memuaskan walaupun pada tahun 2020 mengalami kenaikan yang cukup signifikan.

Berdasarkan rendahnya capaian kepuasan pasien tersebut, maka perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus diupayakan oleh pihak rumah sakit. Selain itu era pandemi covid 19 cukup menguras perhatian manajemen rumah sakit untuk melakukan pemenuhan ruang untuk isolasi pasien covid 19 sehingga harus mengorbankan sebagian ruangan pelayanan klinik rawat jalan yang harus digunakan untuk ruang isolasi dan memindahkan sebagian klinik ke ruang layanan yang kurang nyaman namun tetap sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

Dalam rangka untuk memuaskan pasiennya, manajemen rumah sakit berupaya melakukan upaya perbaikan secara kontinu untuk meningkatkan pelayanannya dari berbagai hal diantaranya dengan meningkatkan dan menambah sarana dan prasarana,

sumber daya manusia serta kebijakan-kebijakan pelayanan, selain itu dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan yang optimal maka cara yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan adalah dengan cara memperhatikan dari beberapa aspek seperti *Reliability* (Kehandalan), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Berwujud).

Penelitian ini memiliki tujuan diantaranya :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Tangible (Berwujud)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Kehandalan (Reliability)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Daya Tanggap (Responsiveness)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Jaminan (Assurance)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Empati (Empathy)* terhadap kepuasan pasien di

Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara bersama – sama atau secara simultan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Manajemen Pemasaran

Manullang dan Hutabarat (2016) dalam bukunya yang menjelaskan arti dari manajemen pemasaran adalah proses pemeriksaan, penyusunan, pelaksanaan dan pengendalian dalam pertunjukan yang menggabungkan pikiran, tenaga dan produk dalam pandangan perdagangan yang ditentukan untuk menciptakan pemenuhan pelanggan dan kewajiban pembuat. Menampilkan eksekutif sesuai Swastha D. (2014) adalah mengatur, melaksanakan, dan mengendalikan menampilkan bersama-sama termasuk rencana target, pengaturan dalam periklanan, mempromosikan proyek dan metodologi pemasaran ditentukan untuk melakukan perdagangan dan menangani kebutuhan dan keinginan pembeli, dua orang dan asosiasi. Berdasarkan pengertian di atas, cenderung beralasan bahwa mengiklankan papan adalah cara yang terlibat dalam menyusun, menyelidiki, menyusun dan mengendalikan rencana yang telah disepakati di awal, interaksi sangat mempengaruhi terlepas dari apakah sebuah pameran sedang berjalan. Oleh karena itu diharapkan untuk

mengatasi masalah dan keinginan pembeli baik secara terpisah maupun asosiasi untuk memberikan loyalitas konsumen.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kondisi di mana segala sesuatu yang diidentifikasi dengan item, administrasi, individu, proses, dan iklim memenuhi atau melampaui asumsi pelanggan.

Kualitas pelayanan seperti yang ditunjukkan oleh Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012), pada dasarnya dapat diartikan bahwa kualitas dari sebuah layanan merupakan baik atau tidaknya suatu layanan yang diberikan sesuai dengan asumsi pasien. Sedangkan kualitas pelayanan adalah penanda untuk suatu organisasi akan dikembangkan lebih lanjut dengan asumsi bahwa pelanggan dapat dipertahankan. Maka dari itu, suatu pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah rumah sakit harus mendorong kekuatannya sehingga arahnya bergeser dari asosiasi sosial ke arah sosioekonomi, selanjutnya menjaga kepuasan pelanggan adalah tujuan utama yang harus dicapai.

Kepuasan Pelanggan

Bahasa latin "satis" (berarti cukup) dan "facto" merupakan bahasa kepuasan pelanggan (membuat atau melakukan) kepuasan atau *satisfaction* maka dapat diambil arti kepuasan terhadap sesuatu yang memuaskan. Sementara itu kepuasan (*satisfaction*) adalah sensasi

kegembiraan atau ketidakpuasan individu yang muncul dari perbandingan barang (atau hasil) yang tampak dengan asumsi mereka. Dengan asumsi bahwa kinerja tidak memenuhi asumsi maka klien akan kecewa. Dengan asumsi bahwa kinerja sesuai dengan asumsi maka konsumen akan terpenuhi kebutuhannya dan merasa puas. Jika kinerja dari suatu produk melebihi dari asumsi dan konsumen akan sangat puas.

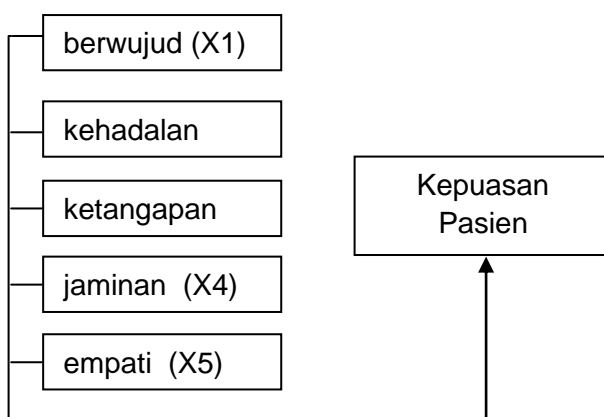
Landasan teori yang digunakan untuk mengukur sifat layanan kesehatan mengacu pada penilaian spesialis, khususnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990:21), ada lima aspek mendasar yang disusun berdasarkan permintaan untuk signifikansi relatif mereka sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles* (Berwujud) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang ditinjau dari aspek : peralatan, gedung, komputerisasi, ruang tunggu, tempat parkir dan tempat pengumuman yang digunakan rumah sakit serta *performance* karyawan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) berkaitan dengan kemampuan dan kehandalan petugas pelayanan kesehatan dalam melakukan kegiatan pelayanan sejak pasien mulai datang dan dilayani sampai dengan selesainya pelayanan.
3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) berhubungan dengan ketanggapan serta kesanggupan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terkait apa yang menjadi keinginan konsumen.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) secara spesifik cara berperilaku petugas medis yang dapat mendorong kepercayaan pasien di klinik darurat dan petugas layanan dapat membuat keyakinan bahwa semuanya baik untuk pasien mereka. Konfirmasi juga menyiratkan bahwa staf pengajar umumnya ramah dan memiliki informasi dan kemampuan yang diharapkan untuk mengelola berbagai jenis umpan balik dari pasien.
5. Dimensi *Empathy* (Empati) menyiratkan bahwa rumah sakit memahami masalah pasiennya dan bertindak berdasarkan kepedulian yang sah terhadap pasien seperti mentalitas staf atau petugas pemberi layanan yang tegas namun penuh perhatian terhadap pasien.

Kerangka Konseptual

Adapun kualitas layanan terdiri lima indikator diantara : Daya Tanggapan (*Responsiveness*), Keberwujudan (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), yang memiliki terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Struktur kerangka berpikir yang menyertainya dapat dibuat sebagai berikut :



Hipotesis

Hipotesis adalah solusi sementara atas alasan eksplorasi yang didapat dari struktur yang telah dibuat. Mengingat konsekuensi dari persepsi yayasan perincian masalah dan ide-ide hipotetis yang mengaitkan faktor dan sistem pemeriksaan, maka perumusan hipotesis seperti dibawah ini :

1. Ada pengaruh dimensi *Tangible (Berwujud)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
2. Ada pengaruh dimensi *Kehandalan (Reliability)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
3. Ada pengaruh dimensi *Daya Tanggap (Responsiveness)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
4. Ada pengaruh dimensi *Jaminan (Assurance)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
5. Ada pengaruh dimensi *Empati (Empathy)* terhadap kepuasan pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
6. Ada pengaruh dimensi *Tangible (Berwujud), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy)* kepada kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif, yaitu suatu eksplorasi yang bertujuan untuk memberi pembuktian atas realitas-realitas di lapangan dan disurvei secara eksperimental yang dibangun pada suatu sistem hipotetis yang dihubungkan dengan permasalahan yang diangkat dengan memanfaatkan angka-angka dan perhitungan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik pada tanggal 22 September 2021.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan menggunakan *Sampling* jenuh dimana teknik sampel jenuh ini penentuannya adalah kesemua dari anggota populasi digunakan untuk sampel.

Deskripsi Operasional Variabel Independen

Variabel bebas atau independen adalah Kualitas pelayanan dimana kualitas layanan ini merupakan suatu unsur dalam rangka pemenuhan keinginan pasien. Adapun kualitas layanan diukur menggunakan 5 (lima) indikator pelayanan (Berwujud, Kehandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati)

Variabel Dependen

Variabel terikat atau dependen adalah kepuasan pasien dimana suatu tentang rasa senang ataupun kecewa dari perbandingan kualitas

pelayanan setelah pengalaman konsumen menerima suatu layanan yang dibandingkan terhadap lima indikator pelayanan (Berwujud, Kehandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati) yang di dapat pasien yang juga sebagai indikator kepuasan pasien.

Teknik Pengumpulan Data

Sirkulasi polling dan strategi pemilahan informasi yang disesuaikan dengan responden diatur dengan *rundown of inquiry*, kemudian dikumpulkan dengan aturan penilaian menggunakan rentang skor ideal melalui responden pada dasarnya menjawab pertanyaan di bagian yang sudah tersedia memanfaatkan Skala Likert, yang menawarkan keputusan 5 tanggapan elektif :

Sangat Puas	: 5
Puas	: 4
Cukup Puas	: 3
Tidak Puas	: 2
Sangat Tidak Puas	: 1

Sumber Data

Data sekunder data pendukung yang diperoleh dari literatur hasil survey kepuasan masyarakat rumah sakit, buku-buku, jurnal, artikel terkait, situs-situs website mengenai obyek penelitian dan studi kepustakaan lainnya (Maholtra, 2007). Data sekunder di penelitian ini diperoleh dari rumah sakit.

ANALISA HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t dipergunakan menguji pengaruh variabel-variabel diantaranya : independent Berwujud (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap. (X3), Jaminan (X4),

Empati. (X5) dengan variabel dependen, yaitu Kepuasan Pasien (Y) berarti atau tidak.

Tabel Koefisien Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.805	1.539		2.472	.015
	Tangible	.197	.076	.209	2.609	.011
	Realibility	.046	.089	.046	.524	.601
	Responsive	.337	.097	.287	3.463	.001
	Assurance	.208	.076	.207	2.731	.008
	Empathy	.247	.073	.281	3.382	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil uji t diatas dapat disimpulkan bahwa nilai hitung t_{hitung} variabel tangible sebesar 2.609 sedangkan $t_{tabel} = 1.98552$. karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dimensi *tangible* berpengaruh kepada kepuasan pasien. Untuk nilai hitung t_{hitung} variabel tangible sebesar 0.524 sedangkan $t_{tabel} = 1.98552$. karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dimensi *reliability* kepada kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik tidak memiliki pengaruh. Untuk nilai hitung t_{hitung} variabel tangible sebesar 3.463 sedangkan $t_{tabel} = 1.98552$ karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dimensi *responsive* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk nilai hitung t_{hitung} variabel tangible sebesar 2.731 sedangkan $t_{tabel} = 1.98552$ karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dimensi *Assurance* memiliki pengaruh kepada kepuasan pasien sedangkan nilai hitung t_{hitung} variabel tangible sebesar 2.731 sedangkan $t_{tabel} = 1.98552$. karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dimensi *Empathy* memiliki pengaruh kepada kepuasan pasien.

Uji F

Uji F mengikuti urutan :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5$ artinya secara simultan atau bebarengan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$ artinya secara bersama terdapat pengaruh signifikan, dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kreteria dalam pengambilan keputusan :

1. Ada pengaruh secara simultan jika nilai signifikansi $\alpha < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$
2. Tidak ada pengaruh secara simultan jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$

Tabel Anova Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	180.928	5	36.186	27.638	.000 ^b
	Residual	123.071	94	1.309		
	Total	304.000	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Tangible, Responsive, Realibility

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil uji signifikan simultan (uji F) ditabel 4.14 diatas didapatkan hasil perhitungan untuk nilai signifikansi α sebesar $0.00 < \alpha < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $27.638 > F_{tabel}$ sebesar 2.31 artinya berpengaruh simultan atau secara bersama-sama dari kelima dimensi kepada kepuasan pasien. Sehingga uji hipotesis kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh cukup signifikan kepada kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rawat Jalan dapat diterima.

Koefisien Determinasi R

Dipergunakan untuk menjelaskan proporsi bagaimana variabel *independent* (bebas) yang bisa dijelaskan oleh variasi variabel *dependent* (terikat). Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$ dari hasil nilai R^2 yang bernilai kecil maka memiliki arti bahwa variabel independen memiliki kemampuan yang hampir dipastikan dapat memberikan data yang dibutuhkan

dalam rangka untuk menilai suatu variabel independen.

Tabel Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 ^a	.595	.574	1.14423

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Tangible, Responsive, Realibility

Dari perhitungan pada tabel 4.15 diatas diperoleh angka sebesar 0.771 artinya bahwa pengaruh variabel *independent* berpengaruh secara simultan terhadap variabel *dependent* sebesar 77.1% sedang untuk selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dilakukan penelitian.

Regresi Linier Berganda

Untuk memprediksi adanya suatu pengaruh beberapa variabel *independent* dengan skala kuantitatif terhadap satu variabel *dependent*. Adapun variabel *independent* dalam penelitian merupakan bagian dari variabel kualitas pelayanan pada variabel *dependent*.

Tabel Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a											
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics						
		B	Beta			Tolerance	VIF					
1	(Constant)	3.805	.197	.046	.207	.208	.247	1.939	2.472	.015	.668	1.486
	Tangible	.197	.076	.209	2.609	.011	.668	1.486				
	Realibility	.046	.089	.046	.524	.601	.558	1.787				
	Responsivne	.207	.097	.207	3.463	.001	.626	1.593				
	Assurance	.208	.076	.207	2.731	.008	.753	1.327				
	Emphaty	.247	.073	.281	3.382	.001	.622	1.609				

a. Dependent Variable: Kepuasan

Persamaan regresi yang dihasilkan bahwa Kepuasan Pasien (Y) = 3.805 + 0.197X₁ + 0.046X₂ + 0.337X₃ + 0.208X₄ + 0.247X₅ maka dari persamaan regresi itu dapat dijelaskan sebagaimana dibawah ini :

1. Y = Konstan = 3.805, yang berarti kelima variabel sebesar = 0 (sesuai dengan hasil signifikan

0.015 < 0,05 jadi kepuasan pasien (Y) sebesar 3.805.

2. Koefisien regresi *Tangible (Berwujud) (X1)* = 0.197 artinya bernilai positif, ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Tangible (Berwujud) (X1)* kepada kepuasan pasien (Y) yang berarti apabila variabel *Tangible (Berwujud) (X1)* menunjukkan tingkatan yang baik artinya kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.
3. Koefisien regresi *Kehandalan (Reliability) (X2)* = 0.046 artinya bernilai positif berpengaruh signifikan antara variabel *Kehandalan (Reliability) (X2)* kepada kepuasan pasien (Y) artinya apabila variabel *Kehandalan (Reliability) (X2)* menunjukkan suatu yang baik maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.
4. Koefisien regresi *Daya Tanggap (Responsiveness) (X3)* = 0.337 artinya bernilai positif dan ini dapat ditunjukkan dengan adanya signifikansi hubungan antara Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness) (X3)* akan kepuasan pasien (Y) artinya apabila Variabel Daya Tanggap semakin baik maka kepuasan pasien meningkat.
5. Koefisien regresi *Jaminan (Assurance) (X4)* = 0.208 artinya bernilai positif, adanya pengaruh searah yang signifikan antara variabel *Jaminan (Assurance) (X4)* kepada kepuasan pasien (Y) artinya apabila variabel *Jaminan (Assurance) (X4)* baik

maka kepuasan pasien juga semakin baik.

6. Koefisien regresi *Empati (Empathy) (X5)* = 0.247 artinya bernilai positif, dengan adanya pengaruh searah yang cukup signifikan antara variabel *Empati (Empathy) (X5)* kepada kepuasan pasien (Y) yang berarti variabel *Empati (Empathy) (X5)* semakin menunjukkan baik maka kepuasan pasien meningkat.

PEMBAHASAN

1. **Ada pengaruh dimensi Berwujud (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik**

Pernyataan hipotesis pertama bahwa *Tangible (Berwujud)* ada pengaruh cukup signifikan kepada kepuasan pasien terbukti. Bisa dilihat dari hasil nilai 0,011 yang lebih kecil dari 0,05 lalu dari nilai koefisien regresi sebesar 0,197 maka diambil kesimpulan semakin tinggi kualitas pelayanan berwujud atau bukti fisik yang telah diberikan kepada pasien maka akan berdampak pula kepuasan konsumennya. Artinya fisik (wujud) dari suatu rumah sakit adalah memiliki gedung, instalasi-instalasi pelayanan, instalasi-instalasi pendukung, dokter, perawat, obat-obatan, petugas administrasi kesehatan yang representatif dan sesuai dengan standar untuk digunakan pelayanan. Bila

faktor itu tidak ada maka bisa diartikan pelayanan belum berkualitas dan tidak sesuai dengan standar maka dalam hal ini berwujud/bukti fisik sangat penting dalam suatu layanan mengingat seseorang pertama kali yang dilihat saat datang ke suatu unit layanan dalam hal ini adalah bentuk sebuah tempat yaitu gedung yang *representative*.

2. **Ada pengaruh dimensi Keandalan (*Reliability*) kepada kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik**

Pernyataan dari hipotesis kedua dimensi keandalan berpengaruh kepada kepuasan pasien secara signifikan tidak terbukti. Hal ini ditunjukkan dari hasil penghitungan sebesar 0,601 yang berada diatas 0,05 kemudian nilai koefisien-regresi 0,046 dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi keandalan memiliki pengaruh cukup positif akan tetapi tidak cukup signifikan terhadap kepuasan dari konsumen. Walaupun keandalan petugas kesehatan dalam hal ini terdiri dari dokter, perawat, petugas medis lainnya serta administrasi kesehatan dalam hasil penghitungan tidak memiliki tingkat signifikansi bukan berarti keandalan petugas pemberi layanan diabaikan begitu saja, justru mereka memiliki peranan penting dalam memberikan asuhan kepada pasien serta dapat memberikan kepuasan

kepada pasien. Peranan penting mereka dalam memberikan asuhan dapat diartikan bahwa mereka dalam bekerja harus sesuai dengan prosedur-prosedur yang ditelaah ditetapkan dan harus ditaati sehingga kesiapan, ketrampilan dan kejelasan mereka dalam memberikan pelayanan kepada pasien menjadi standar pelayanan dan suatu budaya yang sama dalam pelayanan.

3. Ada pengaruh dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) kepada kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

Pernyataan hipotesis ketiga adalah daya tanggap, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien terbukti dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil (<) dari 0,05 serta nilai dari koefisien regresi sebesar 0,337. Dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi daya tanggap berdampak pada tingginya kepuasan pasien, dimana daya tanggap / kecepatan dalam memberikan pelayanan adalah penting, mengingat jika seseorang terlalu lama menunggu suatu proses pendaftaran pasien maka mereka berasumsi bahwa pelayanan selanjutnya juga akan semakin lama maka apa yang menjadi harapan pasien untuk merasa puas terhadap pelayanan adalah respon yang cepat dan mendengar keluhan

pasien adalah suatu hal wajib di mengerti oleh petugas pemberi layanan.

4. Ada pengaruh dimensi Jaminan (*Assurance*) kepada kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

Pernyataan hipotesis keempat, Jaminan memiliki pengaruh cukup signifikansi terhadap kepuasan-pasien adalah terbukti. Hal ini dibuktikan dengan nilai sebesar 0,008 yang lebih kecil (<) dari 0,05 dan nilai koefisien dari regresi sebesar 0,208. Dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi jaminan dari ber kualitasnya sebuah pelayanan kesehatan yang diberikan ke pasien maka memberikan dampak pada tingginya kepuasan pasien dan rumah sakit harus benar benar berkonsentrasi dalam memberikan jaminan bahwa setiap petugas pemberi layanan berkompeten dalam memberikan layanan kepada pasien, hal tersebut dapat dibuktikan jika para petugas mampu menegakkan diagnosis terhadap penyakit pasien. Petugas pemberi layanan mampu memberikan jaminan pelayanan yang tepat waktu dalam arti jam dimulainya pelayanan sampai dengan akhir pelayanan kemudian petugas pemberi layanan memberikan jaminan keamanan terhadap pasien selama proses pemberian layanan serta jaminan kepastian

biaya sehingga jika hal tersebut mampu diberikan petugas pemberi layanan kepada pasien maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

5. Ada pengaruh dimensi Empati (Empathy) kepada kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

Pernyataan hipotesis kelima bahwa Empati berpengaruh yang sangat positif kepada kepuasan pasien serta itu terbukti. Ini bisa dibuktikan dengan hasil nilai signifikan 0,001 dimana lebih kecil dari 0,05 serta nilai dari koefisien-regresi 0,247. Bisa diambil kesimpulan bahwa dengan memberikan empati kepada pasien maka akan semakin berdampak pada tingginya kepuasan pasien. Keramahan dan kesopanan serta tidak adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan suatu kekeluargaan dan selalu memberikan senyum dan salam merupakan rangkain proses pelayanan yang tidak bisa diabaikan mengingat yang dilayani adalah pasien, orang yang sedang sakit sehingga dengan ditimbulkan perasaan senang akan sedikit mengobati kesakitan pasien terhadap sakit yang dideritanya, artinya empati akan membuat seseorang merasa nyaman dan diperhatikan dan hal ini juga membuat pasien merasa puas.

6. Ada pengaruh dimensi Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya

Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

Pernyataan hipotesis keenam bahwa berwujud, handal, daya tanggap, jaminan serta empati berpengaruh cukup positif dan signifikansi kepada kepuasan pasien terbukti. Diketahui dari angka Fhitung sebesar 27.638 > Ftabel sebesar 2.31. Maka dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi (berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) semakin berdampak pada tingginya kepuasan pasien. Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang mampu menghadirkan sebuah layanan yang dinilai dari pemenuhan beberapa aspek diantaranya berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan demikian jika seluruh aspek atau variabel diatas dipenuhi secara bersama-sama atau secara simultan oleh rumah sakit maka akan secara signifikan meningkatkan kepuasan kepada pasien. Karena kunci sukses sebuah layanan dipengaruhi oleh beberapa variabel tersebut adalah terlihat dari pemenuhan tempat layanan yang didukung penuh dengan adanya oleh sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar, petugas pemberi layanan mempunyai

keterampilan dan daya tanggap yang cepat dalam merespon setiap keluhan pasien serta memiliki jiwa yang berempati terhadap sesama manusia khususnya untuk pasien semua itu tentu didukung dengan peningkatan kemampuan petugas pemberi layanan dengan agenda pendidikan dan pelatihan yang dilakukan seraca terus menerus oleh rumah sakit sehingga hal itu menjadi budaya rumah sakit bahwa semua petugas layanan kesehatan telah bekerja sesuai dengan standar dan bekerja sesuai dengan prosedur dan hal ini akan menjadikan kepuasan pasien menjadi semakin meningkat.

Adapun dari kelima variabel tersebut diatas terdapat variabel paling dominan atau berpengaruh yang cukup signifikan yaitu variabel daya tanggap (*responsiveness*). Mengapa demikian, karena daya tanggap merupakan salah satu indikator untuk pemenuhan kepuasan pelanggan dikarenakan dengan pasien yang direspon cepat oleh petugas layanan membuat mereka yang sakit merasakan mendapatkan pelayanan yang cepat dan perhatian terhadap pasien, mengingat pasien adalah orang sakit yang perlu diperhatikan/direspon cepat oleh petugas layanan. Maka dengan memperhatikan variabel tersebut maka akan mengangkat citra rumah sakit bahwa rumah sakit dalam hal ini petugas pemberi layanan dalam melakukan pelayanan kepada pasien memiliki respon yang cepat

dan tanggap maka hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh ke kepuasan pasien rumah sakit khususnya pada Instalasi Rawat Jalan sehingga kesimpulan yang bisa dijelaskan adalah sebagai berikut :

1. Variabel *tangible* secara parsial memiliki pengaruh yang cukup signifikan kepada kepuasan pasien dengan merujuk pada hasil nilai sig t $0,000 < \alpha (0,05)$.
2. Dari hasil nilai sig t $0,601 > \alpha (0,05)$, Variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
3. Variabel *responsiveness* berpengaruh kepada variabel kepuasan pasien, hal ini bisa dilihat dari nilai sig t $0,001 < \alpha (0,05)$.
4. Merujuk pada nilai sig t $0,008 < \alpha (0,05)$. Bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien,
5. Variabel *empathy* memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan dari nilai sig t $0,001 < \alpha (0,05)$.
6. Secara simultan (bersama-sama) kelima dimensi : *assurance, empathy, tangible, reliability, responsiveness* memiliki pengaruh signifikan kepada kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD

Ibnu Sina Kabupaten Gresik, hal ini dibuktikan dari hasil uji F dimana nilai signifikansi (α) sebesar $0.00 < \text{nilai signifikansi } \alpha$ sebesar 0,05 namun secara parsial hanya variabel *reliability* saja yang tidak memberi pengaruh positif diantara kelima variabel itu, variabel *responsiveness* memiliki pengaruh paling dominan kepada kepuasan pasien.

7. Koefisien determinasi Adjusted $R = 0,771$ disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance and empathy* sebesar 77,1% sedang untuk sisanya dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian di atas, maka beberapa saran adalah sebagai berikut :

1. Pihak Manajemen RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik secara berkala dipandang perlu untuk melakukan analisa terhadap semua variabel kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan suatu hal yang sudah dicapai dan agar selalu fokus pada variabel pelayanan yang dirasa belum sesuai yang diharapkan pasien di instalasi rawat jalan. Ini bisa diupayakan melalui kegiatan yang lebih fokus dan perhatian akan kebutuhan serta harapan pasien. Salah satu faktor untuk

meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menambah fasilitas berupa sarana, jaminan terhadap rasa aman, kenyamanan dan kepercayaan kepada pasien dengan memperhatikan kecepatan, keakuratan, dan kepastian sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit secara umumnya dan di Rawat Jalan khususnya.

2. Pihak Manajemen rumah sakit harus bekerja pada sudut pandang yang substansial sebagai keadaan gedung Instalasi Rawat Jalan, terutama mengingat keadaan pendirian jangka pendek yang belum dilimpahkan karena masih merupakan tempat bergerak normal karena dari pandemi COVID-19 dan jelas juga berfokus pada klinik darurat sebagai aturan, kantor perangkat keras. Sekutu untuk menyelesaikan penilaian pasien, area lounge yang diberikan oleh klinik, penampilan dan keadaan setiap ruang klinik darurat. Kualitas yang tak tergoyahkan sejauh menawarkan kegiatan dukungan yang tepat oleh fakultas klinis klinik, keterampilan yang mengesankan dalam menangani keberatan yang dirasakan pasien oleh tenaga kerja klinis klinik, mengisi serta dapat diharapkan dan disetujui pada saat penilaian, memberikan administrasi kesehatan yang tepat-akurat sesuai dengan metodologi dan

dalam menawarkan jenis bantuan, umumnya harus selaras dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Penegasan rasa aman dan nyaman bagi pasien dan penegasan pasien pada jam pengkajian sehingga dapat mendorong rasa percaya untuk kesembuhan yang cepat, petugas mampu serta siap dalam mengarahkan pengkajian dan dapat dengan cepat menyelesaikan keberatan pasien terhadap penyakit pasiennya. Simpati terhadap pelayanan, kebajikan serupa yang tidak terlalu memedulikan status pasien, dapat berkonsentrasi penuh pada setiap pasien, memahami keberatan pasien sehingga pemenuhan secara diam-diam akan tercapai.

3. Pihak Manajemen RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, selalu berupaya meningkatkan kualitas layanan dan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*). Ada beberapa saran dari peneliti untuk menjaga kontinuitas pelayanan diantaranya :
 - a. Terus berupaya untuk melakukan pemeliharaan rutin serta pemenuhan sarana prasana sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang dibutuhkan guna mendukung kegiatan pelayan kesehatan kepada pasien.
 - b. Mereview kembali dan membuat kebijakan-

kebijakan, prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan-peraturan atau ketentuan yang berlaku.

- c. Mengupgrade kompetensi pegawai melalui pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan staf.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G. &. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Azwar, A. H. (2000). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang : Binarupa Aksara.
- C. Mowen, J. d. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Chandra, F. T. (2005). *Service Quality & Satisfaction. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Cote, G. &. (2000). *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction Volume 2000 No. 1* . -: Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>.
- Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. Journal of Marketing, Vol. 56*. -: -.
- Hartono. (2004). *Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ibrahim, B. (1997). *"TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global"*. Jakarta: Djambatan.
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jacobalis, S. (2000). *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: IDI.
- Kotler, dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi 13*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan*. Jakarta: Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Lukman, S. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta Pusat: Rineka Cipta.
- Rijanto, S. (1994). *"Tantangan Industri Rumah Sakit Indonesia tahun 2020"*. Jakarta: Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI Press.
- Schulz, R. d. (2003). *Management of Hospitals and Health Service: Strategic Issues and Performance*. -: Beard Books.
- Singarimbun, M. (1997). *Metode Statistik Jilid II*. Jakarta: Pustaka.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wilfidrus, A. d. (1997). "*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*". -: Usahawan No.05 Tahun XXVI, Mei.

Wilton, T. d. (1988). *Kepuasan Pelanggan, Jilid 2. Edisi ketiga*. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Zeithaml V.A., A. P. (1990). "*Delivery Quality Service Balancing Costumer Perseptions and Expectation*". New York: The Free Press P. 46.