

**ANALISA PENGARUH PENILAIAN PASIEN ATAS DIMENSI  
KUALITAS JASA TERHADAP CITRA RAWAT INAP (KELAS I, II,  
III) RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**

**Oleh :**

**Wiwik Retnaningsih**

Dosen DPK Fakultas Ekonomi  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**ABSTRACT**

This research intends to recognize Service Quality Dimension implemented by RSUD Haji Surabaya on Image of RSUD Haji Surabaya . Analysis unit taken in this research are patients who using Stay-In Service (class I, II, III).

Independent variables used in this research are Service Quality Dimension variable adapted from Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl are tangibles, empathy, assurance, responsiveness, reliability (2001:208). While dependent variable used Stay-In Service Image (Class I, II, III) RSUD Haji Surabaya adapted from Philip Kotler statement (1997:208) comprise set of convince, idea, and impression owned by one against an object.

Instrument used to helping data analysis are SPSS Version 11 for Windows. While analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis technique get along with correlation coefficient analysis with F-test and t-test.

Base on result of the analysis above, obtained simultaneous determination coefficient value or Adjusted  $R_{\text{Square}}$  around 0,524 which give mean that independent variable effect on Stay-In Service Image (Class I, II, III) variables changes of RSUD Haji Surabaya are 52,4%. Correlation coefficient value @ 85,1% or approaching one mean there is significant value between independent variable against dependent variable are very relevant and positive (either simultaneous determination coefficient or correlation coefficient). Value  $F_{\text{calculation}}$  namely 13.346 larger than value  $F_{\text{table}}$  2.31 then can be stated that

independent variable simultaneously have effect on dependent variable that is Stay-In Service Image (Class I, II, III) of RSUD Haji Surabaya . Ground on value of  $t_{\text{calculation}}$  gained from each independent variables are  $X_1 = 2.108$ ,  $X_2 = 3.306$ ,  $X_3 = 1.056$ ,  $X_4 = 4.519$ , and  $X_5 = 2.156$ , overall larger than value of  $t_{\text{table}} = 1.6609$  with  $\alpha = 5\%$  then can be stated that respective independent variable partially have effect on dependent variable that is Stay-In Service Image (Class I, II, III) of RSUD Haji Surabaya . Reliability variable as independent variable have biggest value among four independent variables = 11, 245. While multiple area test using there are nothing independent variable which have most dominant on Stay-In Service Image (Class I, II, III) of RSUD Haji Surabaya .

Keywords : patient assessment, service quality dimension and stay-in service image

## **Pendahuluan**

Perkembangan ekonomi global yang terjadi pada saat ini mengakibatkan jumlah perusahaan semakin banyak, terutama perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa. Bisnis ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dimana pengaruh peningkatan bisnis jasa ini mengakibatkan terjadinya persaingan yang ketat antar perusahaan jasa terutama bagi yang bergerak dalam bidang jasa yang sama.

Dalam usaha memenangkan persaingan, citra sangat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan karena suatu perusahaan yang memiliki citra yang baik menandakan bahwa perusahaan tersebut telah mendapatkan kepercayaan dari konsumennya. Mengingat pentingnya peranan citra di dalam suatu perusahaan jasa, maka dalam hal ini adalah peneliti bermaksud untuk menganalisa pengaruh penilaian pasien atas dimensi kualitas jasa layanan terhadap Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya.

RSUD Haji Surabaya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan juga menghadapi persaingan dengan para kompetitornya di bidang pelayanan seperti: RS Islam, RS Darmo, RSAL Dr. Ramelan yang meliputi: Rawat Inap, Rawat Jalan dan Rawat Darurat lengkap dengan fasilitas dan peralatannya.

Mengetahui sejauhmana penilaian pasien atas kualitas jasa layanan yang diberikan oleh RSUD Haji Surabaya khususnya di bagian Rawat Inap (Kelas I, II, III) dapat mempengaruhi citra dari rumah sakit tersebut merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan sehubungan dengan adanya

pengaruh citra terhadap perkembangan RSUD Haji Surabaya untuk menghadapi persaingan dalam mendapatkan serta mempertahankan konsumen. Salah satu pertimbangan konsumen dalam memilih jasa Rawat Inap suatu rumah sakit adalah citra dari rumah sakit tersebut, sedangkan citra rumah sakit itu sendiri terbentuk dari kualitas jasa layanan yang diberikan sehingga pasien bisa merasakan dan menilainya. Oleh karena itu, sangat penting bagi Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya untuk mengetahui bagaimana sebenarnya penilaian konsumen terhadap dimensi kualitas jasa layanan yang telah diterapkannya serta citra yang telah terbentuk sehingga dapat diketahui pula bagaimana hubungan dari kedua variabel tersebut. Apabila diketahui bahwa penilaian konsumen atas dimensi kualitas jasa layanan sangat mempengaruhi citra, sedangkan citra yang telah terbentuk kurang baik maka RSUD Haji Surabaya dapat melakukan usaha perbaikan citra melalui peningkatan kualitas jasa layanan khususnya di bagian Rawat Inap (Kelas I, II, III).

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

1. Apakah penilaian pasien atas dimensi kualitas jasa layanan yang telah diterapkan pada Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya mempunyai pengaruh terhadap citra RSUD Haji Surabaya?
2. Diantara penilaian pasien atas dimensi kualitas jasa layanan yaitu berwujud (*tangibles*), empati (*emphaty*), kepastian (*assurance*), cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*) manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya?

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Pelanggan Rumah Sakit**

Menurut Bean yang dikutip Gasperz (2002), pelanggan dapat didefinisikan sebagai :

1. Orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
2. Orang yang membawa kita kepada keinginannya.

3. Orang yang selalu menang beradu argumentasi.
4. Orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Dalam sistem kualitas modern, Gasperz (2002) mengemukakan bahwa terdapat tiga macam pelanggan:

1. Pelanggan internal yaitu orang yang berada dalam perusahaan dan mempunyai pengaruh pada performansi pekerjaan atau perusahaan.
2. Pelanggan antara yaitu mereka yang bertindak sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk
3. Pelanggan external yaitu pembeli atau pemakai akhir suatu produk, sering disebut sebagai pelanggan nyata (real customer).

Pelanggan rumah sakit yang semula hanya berorientasi pada pasien (pengguna dan pemakai produk atau jasa) rumah sakit, sekarang berkembang pada siapa saja yang merasa berkepentingan atau memerlukan layanan rumah sakit. Menurut Supriyanto (2002) terdapat dua macam pelanggan rumah sakit.

1. *Customer Internal* rumah sakit yaitu karyawan, manajer, dokter rumah sakit, pemasok obat
2. *Customer Eksternal* rumah sakit yang meliputi prospek, potensial, pelanggan, loyal, dan advokasi.

Prospek adalah calon pelanggan yang pernah tahu dan mengenal rumah sakit. Potensial adalah masyarakat yang pernah berkunjung ke rumah sakit atau pernah kontak dengan rumah sakit tetapi belum pernah memanfaatkan layanan rumah sakit. Pelanggan adalah mereka yang pernah memanfaatkan layanan rumah sakit. Loyal adalah pelanggan yang menggunakan ulang layanan rumah sakit. Advokasi adalah pelanggan yang menganjurkan kepada orang lain untuk menggunakan layanan rumah sakit tersebut bila ada saudara, teman, atau tetangga yang sakit.

### **Tugas & Fungsi Instalasi Rawat Inap (IRNA)**

Berdasarkan Peraturan Daerah Dati I Jawa Timur, UU No. 9 tahun 1998 tentang “Organisasi & Tata Kerja RSUD Haji Surabaya” bagian kesembilan tentang instalasi:

Pasal 35:

Instalasi merupakan penyelenggaraan fasilitas pelayanan medis dan perawatan, pelayanan penunjang, kegiatan pelatihan, bimbingan, penelitian dan pengembangan.

Pasal 36:

Instalasi rawat inap mempunyai tugas menyediakan semua fasilitas & kebutuhan untuk menyelenggarakan kegiatan bagi pasien rawat inap. (Business Plan RSUD Haji Surabaya, 2004).

### **Kualitas Jasa**

Menurut Philip Kotler kualitas memiliki pengertian yaitu “keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat” (Kotler, Philip. 1997<sup>a</sup>:49).

Definisi lain menurut Fandy Tjiptono, kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangkan harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. (Tjiptono, Fandy. 2001:59).

Penilaian kualitas jasa dari suatu jasa sebelum / sesudah melakukan pembelian lebih sulit dibandingkan dengan melakukan penilaian terhadap kualitas suatu barang, karena dibandingkan dengan barang, jasa cenderung lebih sulit menampilkan kualitas pencarian.

*Kualitas pencarian* adalah karakteristik yang dapat lebih mudah diakses nilainya sebelum pembelian. Pada saat yang sama, jasa cenderung menunjukkan pengalaman lebih dan kualitas kepercayaan. *Kualitas pengalaman* adalah suatu karakteristik yang hanya dapat dinilai jika telah menggunakannya. *Kualitas kepercayaan* adalah suatu karakteristik di mana konsumen sulit untuk menilai bahkan setelah pembelian dilakukan karena mereka tidak memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup. (Kotler, Philip. 1997<sup>b</sup>:483).

### **Dimensi Kualitas Jasa**

Dalam menjalankan bisnis jasa selayaknya patut dipertimbangkan apa yang sebenarnya diinginkan konsumen dari jasa yang akan dikonsumsinya. Adapun dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

1. Keandalan (reliability)

Kemampuan menyelenggarakan jasa dengan dapat diandalkan, akurat dan konsisten.

2. Cepat tanggap (responsiveness)

Kemampuan untuk memberi pelayanan yang segera.

3. Kepastian (Assurance)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan

4. Empati (Emphaty)

Memperhatikan konsumen secara individual

5. Berwujud (tangibles)

Bukti fisik dari jasa, bagian nyata dari jasa meliputi fasilitas fisik & peralatan yang digunakan untuk menghasilkan jasa. (McDaniel, Hair, Lamb. 2001:485).

### **Pengertian Citra**

Citra atau biasa disebut image memiliki pengertian yaitu: “Citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu obyek. Sikap dan tindakan orang terhadap suatu obyek sangat ditentukan oleh citra obyek tersebut”. (Kotler, Philip. 1997<sup>b</sup>:208).

Pengertian lain dari citra adalah “total persepsi terhadap suatu objek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Sasaran penting dari strategi pemasaran adalah untuk mempengaruhi persepsi terhadap merk, toko, atau perusahaan. Jadi, pemasar harus secara konstan mencoba mempengaruhi citra konsumen”. (Setiadi, Nugroho J. 2003:179).

## Metode Penelitian

### Definisi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel terikat dan lima variabel bebas. Variabel-variabel tersebut adalah:

1. Variabel terikat

Y = Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya

2. Variabel bebas

Variabel-variabel ini merupakan penilaian konsumen atas dimensi-dimensi kualitas jasa yang telah diterapkan oleh Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya yang terdiri dari:

X<sub>1</sub> = Berwujud (*Tangibles*)

X<sub>2</sub> = Empati (*Emphaty*)

X<sub>3</sub> = Kepastian (*Assurance*)

X<sub>4</sub> = Cepat tanggap (*Responsiveness*)

X<sub>5</sub> = Keandalan (*Reliability*)

### Definisi Operasional

Definisi operasional dibuat guna memperjelas definisi dan untuk menghindari adanya kesalahan persepsi dalam mengartikan masing-masing variabel penelitian dengan cara mengidentifikasi variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Variabel terikat (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah citra rawat inap, yaitu kesan yang diberikan seseorang terhadap suatu obyek, dimana obyek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya. Instrumen yang digunakan untuk mengukur citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) menggunakan atribut:

- a) Pelayanan yang diberikan oleh staff medis (Dokter dan Perawat)
- b) Kondisi lingkungan rawat inap dalam mendukung proses penyembuhan

c) Citra yang dimiliki setelah pasien mendapatkan jasa

## 2. Variabel bebas (X)

Variabel bebas merupakan penilaian konsumen atas dimensi kualitas jasa Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya yang terdiri atas berwujud (*tangibles*), empati (*emphaty*), kepastian (*assurance*), cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*)

### 1. *Tangibles* ( $X_1$ ). Dimensi tangibles diukur menggunakan atribut:

- a) Keadaan bangunan RSUD Haji Surabaya
- b) Keadaan kamar ruang perawatan
- c) Sistem administrasi dan informasi berbasis komputer
- d) Keadaan makanan dan minuman
- e) Penampilan staff medis

### 2. *Emphaty* ( $X_2$ ). Dimensi emphaty diukur menggunakan atribut:

- a) Pengenalan nama pasien
- b) Perhatian yang diberikan dokter terhadap permasalahan pasien
- c) Pelayanan terhadap pasien yang kurang mampu

### 3. *Assurance* ( $X_3$ ). Dimensi assurance diukur menggunakan atribut:

- a) Kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit
- b) Ketrampilan yang dimiliki perawat
- c) Kredibilitas (citra) yang dimiliki RSUD Haji Surabaya
- d) Sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki dokter maupun perawat

### 4. *Responsiveness* ( $X_4$ ). Dimensi responsiveness diukur menggunakan atribut:

- a) Sikap dokter yang komunikatif
- b) Sikap tanggap dokter dalam memberikan layanan
- c) Kemampuan perawat dalam menangani masalah kecepatan dalam pelayanan

### 5. *Reliability* ( $X_5$ ). Dimensi reliability diukur menggunakan atribut:

- a) Kecepatan dalam menangani permasalahan pasien dengan benar

- b) Kemudahan dalam menghubungi/berkonsultasi dengan dokter di luar jam praktek
- c) Kebenaran/keakuratan informasi yang diberikan tentang solusi permasalahan yang dihadapi pasien
- d) Sistem kerja staff medis yang meliputi: koordinasi antar dokter, perawat, Rumah Sakit rujukan, dan pelayanan administrasi.

## Pengujian Hipotesis

### 1. Analisis persamaan Regresi Linier Berganda

Hasil yang dapat diperoleh dengan menggunakan program SPSS untuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 2.558 + 2.108 X_1 + 3.306 X_2 + 1.056 X_3 + 4.519 X_4 + 2.156 X_5$$

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) adalah 2.558 menunjukan besaran variabel terikat Y apabila variabel bebasnya (X) konstan atau tetap ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$  sama dengan nol)
2. Koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 2.108 menunjukkan bahwa jika variabel bebas ( $X_1$ ) naik satu satuan, maka variabel terikat Y akan naik sebesar 2.108 satuan, dengan asumsi bahwa nilai dari variabel bebas yang lain adalah konstan atau nol.
3. Koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 3.306 menunjukkan bahwa variabel bebas ( $X_2$ ) naik satu-satunya, maka variabel terikat Y akan naik sebesar 3.306 satuan, dengan asumsi bahwa nilai dari variabel bebas yang lain adalah konstan atau nol.
4. Koefisien regresi ( $b_3$ ) sebesar 1.056 menunjukkan bahwa variabel bebas ( $X_3$ ) naik satu-satuan, maka variabel terikat akan naik sebesar 1.506 satuan, dengan asumsi bahwa nilai dari variabel bebas yang lain adalah konstan atau nol.
5. Koefisien regresi ( $b_4$ ) sebesar 4.519 menunjukkan bahwa variabel bebas ( $X_4$ ) naik satu-satuan, maka variabel terikat akan naik sebesar 4.519

satuan, dengan asumsi bahwa nilai dari variabel bebas yang lain adalah konstan atau nol.

6. Koefisien regresi ( $b_5$ ) sebesar 2.156 menunjukkan bahwa variabel bebas ( $X_5$ ) naik satu-satuan, maka variabel terikat akan naik sebesar 2.156 satuan, dengan asumsi bahwa nilai dari variabel bebas yang lain adalah konstan atau nol.

## **2. Analisis Koefisien korelasi dan Determinasi Simultan**

Koefisien korelasi mengukur tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan koefisien determinasi simultan yang merupakan hasil pengkuadratan koefisien korelasi menunjukkan prosentase pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebas meliputi ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), ( $X_5$ ) sedangkan variabel terikatnya adalah ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil perhitungan Output SPSS yang disajikan bahwa nilai koefisien korelasi ( $R$ ) adalah 85,1% atau mendekati satu. Artinya hubungan antara variabel bebas yang meliputi ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu ( $Y$ ) adalah sangat erat dan positif. Dimana perubahan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti oleh perubahan pada variabel terikat.

Prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi simultan ( $R_{\text{square}}$ ) adalah sebesar 72.4%. Tetapi karena pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan lebih dari dua variabel maka nilai determinasi yang digunakan Adjusted  $R_{\text{Square}}$  sebesar 52.4% lain diluar penelitian ini. Artinya hubungan antara variabel bebas yang meliputi ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ) dan ( $X_5$ ) terdapat variabel terikat yaitu ( $Y$ ) adalah sangat erat dan positif. Dimana perubahan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti oleh perubahan pada variabel terikat.

## **3. Analisis koefisien korelasi dan determinasi parsial**

Koefisien korelasi parsial menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas secara parsial ( $X$ ) terhadap variabel terikat yaitu ( $Y$ ). sedangkan koefisien determinasi parsial menunjukkan proporsi pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai

koefisien determinasi parsial maka semakin besar pengaruhnya. Hasil perhitungan koefisien korelasi dan determinasi parsial diperoleh output SPSS

Tabel

Hasil perhitungan koefisien korelasi dan determinasi parsial

Variabel	Partial	Part
(X <sub>1</sub> )	064	060
(X <sub>2</sub> )	160	151
(X <sub>3</sub> )	030	028
(X <sub>4</sub> )	618	314
(X <sub>5</sub> )	035	036

Sumber : Output SPSS

Dari hasil SPSS di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa nilai korelasi parsial yang mempunyai hubungan yang erat terhadap Citra rawat inap adalah variabel X<sub>4</sub> karena nilai sebesar 618 atau 61.8% sedangkan determinasi parsialnya yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap Citra Rawat Inap X<sub>4</sub> sebesar 314 atau 31.4%.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh  $t_{hitung}$

### 1. Variabel *Tangibles* (X<sub>1</sub>)

Untuk variabel *Tangibles* (X<sub>1</sub>), nilai  $t$  hitung yang diperoleh adalah sebesar 3.625. Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari  $t_{tabel} = 1.6609$  dan nilai signifikansinya adalah 0,04, nilai ini lebih kecil dari pada  $\alpha = 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel

*Tangibles* ( $X_1$ ) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Citra Rawat Inap (Y).

## 2. Variabel *Emphaty* ( $X_2$ )

Untuk variabel *Emphaty* ( $X_2$ ), nilai t hitung yang diperoleh adalah sebesar 5,577 Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,6609$  dan nilai signifikansinya adalah 0,04, nilai ini lebih kecil daripada  $\alpha = 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel *Emphaty* ( $X_2$ ) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Citra Rawat Inap (Y).

## 3. Variabel *Assurance* ( $X_3$ )

Untuk variabel *Assurance* ( $X_3$ ), nilai t hitung yang diperoleh adalah sebesar 7,289 Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari  $t_{hitung} = 1,6609$  dan nilai signifikansinya adalah 0,03, nilai ini lebih kecil dari pada  $\alpha = 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel *Assurance* ( $X_3$ ) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Citra Rawat Inap (Y).

## 4. Variabel *Responsiveness* ( $X_4$ )

Untuk variabel *Responsiveness* ( $X_4$ ), nilai t hitung yang diperoleh adalah sebesar 10,270 Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari  $t_{hitung} = 1,6609$  dan nilai signifikansinya adalah 0,01, nilai ini lebih kecil daripada  $\alpha = 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel *Responsiveness* ( $X_4$ ) yaitu Citra Rawat Inap (Y).

## 5. Variabel *Reliability* ( $X_5$ )

Untuk variabel *Reliability* ( $X_5$ ), nilai t hitung yang diperoleh adalah sebesar 11,245 Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,6609$  dan nilai signifikansinya adalah 0,02, nilai ini lebih kecil dari pada  $\alpha = 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel *Reliability* ( $X_5$ ) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Citra Rawat Inap (Y).

## 6. Uji Wilayah Berganda

Uji wilayah berganda merupakan alat pengujian kehomogenan beberapa nilai rata-rata variabel bebas, berikut nilai-nilai rata-rata variabel bebas dari yang terkecil sampai yang terbesar :

$X_1$	$X_2$	$X_3$	$X_4$	$X_5$
2,89	356	3,58	3,59	3,60

Selanjutnya dari mean square dalam *anova* diperoleh  $S^2 = 0.541$  dengan 95 derajat bebas. Dengan nilai  $\alpha = 0.05$ , maka nilai  $r_p$  dapat dibaca dari Tabel A.11 dengan  $v = 60$  derajat bebas, untuk  $p = 2, 3, 4, 5$ . Terakhir, nilai  $R_p$  dengan cara meng gandakan masing –masing  $r_p$  dengan  $\sqrt{s^2/n} = \sqrt{0.541/5} = 0.32$ . hasil perhitungan itu diringkaskan sebagai berikut :

$X_1$	$X_2$	$X_3$	$X_4$	$X_5$
$r_p$	2,829	2,976	3,073	3,143
$R_p$	0,90	0,95	0,98	1,00

Dengan membandingkan wilayah-wilayah nyata terkecil itu dengan selisih rata-rata variabel bebas yang telah diurutkan, kita sampai pada kesimpulan berikut:

### Interpretasi

Persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah

$$Y = 2.558 + 2.108 X_1 + 3.306 X_2 + 1.056 X_3 + 4.519 X_4 + 2.156 X_5$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat diketahui bahwa penilaian pasien atas kelima dimensi kualitas jasa layanan mempunyai hubungan positif terhadap Citra Rawat Inap (Kelas, I, II, III) RSUD Haji Surabaya. Hal ini ditandai adanya nilai koefisien dari penilaian pasien atas kelima dimensi kualitas jasa layanan tersebut yang bertanda positif yang berarti terdapat hubungan searah antara penilaian pasien atas dimensi kualitas jasa layanan terhadap Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya dengan arti apabila terdapat kenaikan nilai salah satu (penilaian pasien atas keempat dimensi kualitas jasa layanan yang

lain tetap atau konstan) atau kenaikan secara keseluruhan pada penilaian pasien atas dimensi kualitas jasa layanan akan menyebabkan kenaikan pada nilai Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya.

Nilai konstanta yaitu 2.558 menandakan bahwa apabila tidak ada kelima dimensi kualitas jasa layanan atau penilaian pasien atas kelima dimensi kualitas jasa layanan yang mempengaruhi Citra Rawat Inap sama dengan nol, maka Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya sebesar 2.558.

Sedangkan nilai koefisien regresi  $X_1 = 2.108$ ,  $X_2 = 3.306$ ,  $X_3 = 1.056$ ,  $X_4 = 4.519$ ,  $X_5 = 2.156$  menandakan bahwa setiap perubahan sebesar satu-satuan pada penilaian pasien atas masing-masing dimensi kualitas jasa layanan akan menyebabkan perubahan pada Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) sebesar nilai koefisien regresi masing-masing dimensi kualitas jasa layanan (jika terdapat kenaikan salah satu dimensi kualitas jasa layanan, penilaian pasien atas keempat dimensi kualitas jasa layanan yang lain tetap, atau terjadi kenaikan secara keseluruhan pada penilaian pasien atas dimensi kualitas jasa layanan). Hal ini berarti jika penerapan dimensi kualitas jasa layanan ditingkatkan, maka nilai Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya akan semakin baik atau positif.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan yang meliputi keandalan, cepat tanggap, dan jaminan, mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap RSUD Wijaya Surabaya (Juita Alisjahbana, Zarnodji, Sulistyowati, 2004), hal ini juga berlaku pada penelitian ini yang berdasarkan perhitungan yang dilakukan melalui uji F dan uji t dapat diketahui bahwa penelitian pasien atas dimensi kualitas jasa layanan yang terdiri dari berwujud (*tangibles*), empati (*emphaty*), kepastian (*assurance*), cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*) baik secara simultan maupun secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Citra Rawat Inap (Kelas, I, II, III) RSUD Haji Surabaya. Hal ini diketahui berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  yaitu 13.346 lebih besar daripada nilai  $F_{tabel}$  yaitu 2.31 dan  $t_{hitung}$  dari kelima dimensi kualitas jasa layanan lebih besar dari  $t_{tabel} = 1.6609$ .

Selain dapat diketahui melalui uji F dan uji t, hal ini juga dapat dilihat melalui prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi simultan ( $R_{square}$ ) adalah sebesar 72.4%. tetapi karena pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan lebih dari dua variabel maka nilai determinasi yang digunakan Adjusted  $R_{square}$  sebesar 52.4% atau mendekati satu sedangkan sisanya adalah 47.6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Selain itu juga, hal ini dapat dilihat melalui nilai

koefisien korelasi (R) adalah 85,1% atau mendekati satu Artinya hubungan antara variabel bebas yang meliputi ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), dan ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu (Y) adalah sangat erat dan positif (*baik koefisien determinasi simultan maupun koefisien korelasi*). Dimensi perubahan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti oleh perubahan bahan variabel terikat.

Nilai variabel bebas yang paling besar dalam penelitian ini yaitu  $x_4$  = cepat determinasi parsialnya 314 atau 31.4%. sedangkan nilai  $t_{hitung}$  dari variabel cepat tanggap yaitu 10,270. sedangkan dengan menggunakan uji wilayah berganda, tidak ada variabel bebas yang paling dominan terhadap Citra Rawat Inap (kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau Adjusted  $R_{Square}$  yaitu 0.524. hal ini berarti pengaruh penilaian pasien atas variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan keandalan terhadap perubahan variabel Citra Rawat Inap (Kelas, I, II, III) RSUD Haji Surabaya adalah sebesar 52,4 % sedangkan sisanya ( $100\% - 47,6\% = 52,4\%$ ) dipengaruhi oleh variabel bebas lain di luar lima dimensi kualitas jasa.
2. Nilai koefisien korelasi (R) adalah 85,1% atau mendekati satu Artinya hubungan antara variabel bebas yang meliputi ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), dan ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu (Y) adalah sangat erat dan positif (*baik koefisien determinasi simultan maupun koefisien korelasi*). Dimana perubahan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti oleh perubahan pada variabel terikat.
3. Berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  yaitu sebesar 13,346 yang lebih besar daripada nilai  $F_{tabel}$  yaitu 2,31 maka dapat dinyatakan bahwa penilaian pasien atas variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan keandalan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya.

4. Nilai  $t_{hitung}$  yang didapat dari masing-masing penilaian responden variabel bebas yaitu  $X_1 = 3,625$ ;  $X_2 = 5,577$  ;  $X_3 = 7,289$ ;  $X_4 = 10,270$  dan  $X_5 = 11,245$ , sedangkan nilai  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  (uji dua arah) adalah sebesar 1,6609 karena seluruh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat dinyatakan bahwa penelitian pasien atas masing-masing variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan keandalan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya.
5. Nilai variabel bebas yang paling besar dalam penelitian ini yaitu  $X_4 =$  cepat tanggap (*responsiveness*) yang memiliki nilai korelasi parsial 318 atau 31.8% dan determinasi parsialnya 314 atau 31.4%. sedangkan nilai  $t_{hitung}$  dari variabel cepat tanggap yaitu 10,270. sedangkan dengan menggunakan uji wilayah berganda, tidak ada variabel bebas yang paling dominan terhadap Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) RSUD Haji Surabaya.

## Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan, maka penulis memberikan saran yang sekiranya berguna bagi pihak RSUD Haji Surabaya, antara lain :

1. Penampilan Staf Medis khususnya perawat agar lebih diperhatikan, dimana dalam hal ini penampilan dari perawat perlu untuk ditingkatkan / dituntut selalu segar bugar sehingga kesan yang timbul perawat selalu menikmati pekerjaannya.
2. Pelayanan terhadap pasien yang kurang mampu agar lebih ditingkatkan lagi mengingat pasien kurang mampu disini juga telah merasa mendapat perhatian dari pihak RSUD Haji Surabaya.
3. Sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki dokter dan perawat hendaknya harus mendapatkan perhatian khusus di pihak RSUD Haji Surabaya sehingga pasien bisa percaya sepenuhnya kepada pihak RSUD Haji Surabaya dalam menanganinya.
4. Dalam hal daya tanggap, RSUD Haji Surabaya mendapat penilaian positif dari pasien dimana dalam hal kecepatan dalam pelayanan dan sikap tanggap dokter dalam memberikan pelayanan merupakan penilaian pertama yang sangat diperhatikan oleh pasien sehingga perlu untuk ditingkatkan lagi, selain itu juga kemampuan perawat dalam menangani masalah hendaknya

mendapatkan perhatian khusus oleh pihak RSUD Haji Surabaya dengan mempererat koordinasi dengan dokter.

5. Keandalan (Reliability) pelayanan RSUD Haji Surabaya mendapat penilaian lebih dari pasien dalam hal kecepatan dalam menangani permasalahan pasien dengan benar, sistem kerja staf medis yang meliputi koordinasi antar dokter, perawat dan pelayanan administrasi dimana berdampak pada pasien merasa diperhatikan dan dipermudah sehingga perlu untuk ditingkatkan kembali standart pelayanannya tanpa merugikan kepentingan pasien.
6. Dengan melihat hasil penilaian-penilaian pasien terhadap Citra Rawat Inap (Kelas I, II, III) adalah cukup, diharapkan pihak RSUD Haji Surabaya untuk lebih meningkatkan standart penerapan dimensi kualitas jasa layanan di bagian Rawat Inap (Kelas I, II, III) agar Citra yang terbentuk semakin baik atau positif.

## Daftar Pustaka

- Anggoro, M. Linggar Teori & Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Alisjahbana, Juita, Zarnodji, Sulistyowati; Hubungan Pengaruh Kualitas Jasa Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Wijaya Surabaya, Skripsi. Surabaya, 2004
- Boyd Jr., Harper Jr., Orville C., Larreche, Jean Ctaude, Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global. Jilid I edisi ke 2, Erlangga, Jakarta, 2000.
- Bussiness Plan RStJ Haji Surabaya; 2004.”
- Dahlan, M. Alwi, *Peranan dan Peluang Public Relation dalam Meningkatkan Citra dan Pelayanan Perbankan*, dalam buku Dahlan M. Sutralaksana. Chandra Ismaill (ed). Strategi Membangun Citra Perbankan & Antisipasi Krisis; Jakarta: Internasional Finance & Banking Institute/Institut Keuangan dan Perbankan Internasional (IFBI/IKPI), 1993.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Profil Kesehatan Indonesia, 1991.
- Gasperz, V. Total Quality Management, Gramedia, Jakarta, 2002

- H. Walizer, Michael., Sadiman; Arief; Wienir; Paul h., Metode dan Analisis Penelitian Mencari Hubungan, Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 1990.
- Jeffkins; Frank; Public Relations untuk Bisnis, terjemahan; PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1994.
- Kotler, Philip; Manajemen Pemasaran, Marketing Management 9e. Analisis, Perencanaan dan Kontrol, Jilid 1, Prenhallindo, Jakarta, 1997
- ; Manajemen Pemasaran, Marketing Management 9e, Analisis Perencanaan dan Kontrol, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta; 1997.
- Kotler, Philip dan Gary\_Armstrong; Dasar-Dasar Pemasaran. Mid 2., Penerbit Prenhallindo, Jakarta, 1997.
- Lamb, Charles W., Hair, Joseph F.; McDaniel Carl, Pemasaran; Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat; Jakarta, 2001.
- Lupiyoadi, Rambat, Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek; Edisi Pertama, salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Rangkuti, Freddy, Riset Pemasaran, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- Santoso, Singgih, SPSS Statistik Parametrik, Cet. Ke 2, PT. Elex Media Computindo, Jakarta, 2001.
- Soemarto, Winarto, *Membangun Citra Tanggung Jawab Jajaran Organisasi*, dalam buku Dahlan M. Sitalaksana, Chandra Ismaill (ed). Strategi Membangun Citra Perbankan & Antisipasi Krisis, Jakarta: Internasional Finance & Banking Institute/Institut keuangan dan Perbankan Internasional (IFBI/IKPI). 1993.
- Supriyanto, S. Strategi Pemasaran jasa Kesehatan, FKM UNAIR, Surabaya, 2002.
- Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Yogyakarta, Andi Offset, 2001.
- , Prinsip-prinsip Total Quality Service, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.
- Umar, Husain, Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran, PT. Gramedia Pustaka Utama, Yogyakarta, 1997.
- Walpole, Ronald E. Pengantar Statistika, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.