

## KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

**Harun Samsuddin**

Program Magister FE UIGM Palembang

Email : dr.harun@uigm.ac.id

**Endang Rosidah Ningsih**

Koordinator Pelayanan Pelanggan RSUP Dr.Mohamad Hoesin Palembang

Email : endangharun68@yahoo.co.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 orang dari 500 populasi pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hosien Palembang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode simple random sampling.

Dari hasil penelitian ini, secara simultan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohamad Hosien Palembang, hal ini dapat dilihat dari nilai uji F dimana sig F sebesar  $0,0000 < \alpha$  (0,05). Secara parsial variabel *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t  $0,028 < \alpha$  (0,05). Variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t  $0,000 < \alpha$  (0,05). variabel *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t  $0,05 = \alpha$  (0,05). Variabel *empathy* berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t  $0,794 > \alpha$  (0,05). dan Variabel *tangible* tidak memiliki berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t  $0,000 < \alpha$  (0,05). Koefisien korelasi rata-rata 0,867 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif (searah). Koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,752. Dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan di pengaruhi oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* sebesar 75,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible* dan Kepuasan pasien

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan (*health care service*) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam satu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah atau mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan baik perorangan, kelompok atau masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai standar profesi kesehatan yang dapat diterima oleh pasiennya.

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang

dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang memiliki pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan penunjang lainnya. Pelayanan rawat jalan meliputi: rawat jalan brainheart center (khusus untuk penyakit pembuluh darah jantung dan otak), Graha Eksekutif yang merupakan pelayanan rawat jalan untuk pasien Umum dan pemeriksaan Medical Check up dan gastro. Pelayanan rawat jalan di instlasi rawat jalan yang melayani masyarakat yang menggunakan jaminan BPJS, umum dan program JKMKIS,

pelayanan haemodialisis serta pelayanan geriatri terpadu. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan saat ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Persaingan semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa

untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan hasil komplain yang disampaikan saat survey kepuasan pelanggan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang pada bulan November 2017, diperoleh data seperti tercantum dalam tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Survei Kepuasan Pelanggan RSMH Tahun 2017**

No.	Keterangan	Hasil (%)
1.	Pelayanan Rawat Jalan	82,4 %
2.	Kecepatan dan tanggapan staf pendaftaran dalam melayani pasien	7,87 %
3.	Panjangnya atau lamanya antrian	27,5 %

Sumber : Data Humas RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang, 2017.

Dari tabel 1 diperoleh Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang kondisinya masih kurang memuaskan. Karena itu pihak Manajemen rumah sakit masih terus berupaya meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam rangka untuk memuaskan pelanggannya, Manajemen RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang telah berusaha meningkatkan pelayanan dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan yang terdiri dari *Resposiveness* (Daya Tanggap), *Reability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Perhatian), *Tangible* (Bukti Fisik), yang lebih baik untuk mencapai kepuasan pelanggannya.

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan terhadap kepuasan pasien

RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang pada pasien Rawat Jalan ?

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang pada pasien rawat jalan ?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang pada pasien rawat jalan ?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang pada pasien rawat jalan ?
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati terhadap kepuasan pasien RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang pada pasien rawat jalan ?
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara bersama-sama

terhadap kepuasan pasien RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang

### Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

### Dimensi kualitas pelayanan jasa

Pasuraman dalam Indrawati (2011) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (kemudahan akses), *tangible* (berwujud). Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL terdapat lima dimensi yang dapat disimpulkan menurut Parasuraman, et.al (1990:21):

- a. Keandalan (*reability*): kemampuan menyelenggarakan jasa dengan dapat diandalkan, akurat dan konsisten. Keterandalan memberikan pelayanan yang tepat pada saat pertama kali.
- b. Cepat tanggap (*responsiveness*): kemampuan untuk memberi pelayanan yang segera dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- c. Kepastian (*assurance*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta

kemampuan untuk menjaga kepercayaan.

- d. Empati (*emphaty*): memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. Berwujud (*tangibles*): bukti fisik dari jasa, meliputi fasilitas fisik, perkakas, dan peralatan yang digunakan untuk menghasikan jasa.

### Faktor-faktor meningkatkan kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* / Bukti langsung.  
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.
- b. *Reliability* / Keandalan.  
Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. *Responsiveness* / Ketanggapan.  
Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

d. *Assurance* / Jaminan.

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

e. *Emphaty* / Empati.

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

### **Pelanggan (*customer*)**

Menurut Soedjas Tribowo dalam Layanan Wow untuk Pelanggan (2014) dikenal tiga macam pelanggan, yaitu:

- a. Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang-orang yang berada di dalam perusahaan atau organisasi itu sendiri. Sebagai contoh, frontliner adalah pelanggan bagi perusahaan yang harus dipuaskan kebutuhannya seperti menerima gaji, penghargaan serta mendapatkan kesempatan untuk berkembang dan berprestasi.
- b. Pelanggan antara (*intermediate customer*) adalah mereka yang berperan sebagai mediator pemakaian user, seperti dokter, dokter gigi, apoteker/apotek. Mereka bertindak hanya dalam kapasitasnya untuk memberikan saran dan mempengaruhi atau justru sebagai penentu utama yang terbaik bagi end user.
- c. Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah pembeli atau pemakai akhir suatu produk (*real customer*). Misal dalam hubungannya dengan industri farmasi, pelanggan eksternal adalah pasien sebagai user walaupun yang membeli atau membayar (*buyer*) bisa saja orang lain atau pihak lain. Besar kemungkinan, user sebagai pelanggan eksternal terlayani oleh saudara, perusahaan tempat bekerja atau asuransi yang diikutinya yang bertindak sebagai *buyer* untuknya.

### **Kepuasan Pelanggan**

kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. Harapan dengan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Hanya saja tingkat kepuasan tergantung dari tingkat harapannya. Adapun tingkat kepuasannya biasanya diukur dengan tingkatan sangat

puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Adanya tingkatan kepuasan biasanya diperoleh dari pelanggan membandingkan dengan pengalaman menggunakan produk atau jasa yang sama dengan produk pesaing.

Menurut Kotler (2009) dalam bukunya *Marketing management*, pelanggan yang merasa senang adalah pengiklan yang efektif. Seorang pelanggan yang merasa puas akan menceritakan pengalaman yang menyenangkan kepada tiga orang kawan, pelanggan yang merasa tak puas akan menceritakan kekecewaannya kepada sebelas orang. Dengan demikian, cerita buruk akan berjalan lebih jauh dan lebih cepat daripada cerita yang baik.

### Hipotesis

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel reliability secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.
2. Variabel responsiveness secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.
3. Variabel Assurance secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.
4. Variabel Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.
5. Variabel tangibles secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.
6. Variabel reliability, responsiveness, Assurance, Empati dan tangibles secara

simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.

### Metode Penelitian

#### Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data dibagi dua, yaitu:

- a. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk selain angka. Data kualitatif dapat dikumpulkan dengan cara wawancara, analisis dokumen, FGD, observasi, pemotretan gambar atau perekaman video. Umumnya data kualitatif pada akhirnya dituangkan dalam bentuk kata per-kata. Data kualitatif pada penelitian ini berupa gambaran tentang RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.
- b. Data kuantitatif adalah data yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka (Noor, 2014). Pada penelitian ini berupa pengolahan data berupa angka yang diperoleh dari data primer penelitian di RSUP Dr. Mohamad Hoesin.

2. Sumber Data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 sumber yaitu :

- a. Data primer  
Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung dari responden RSUP DR. Mohammad Hoesin Palembang yang menyangkut variabel-variabel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan.
- b. Data Sekunder  
Data sekunder yaitu data yang didapatkan dari studi-studi sebelumnya. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, laporan, buku, dan

sebagainya. Dalam penelitian ini data skunder diperoleh dari bagian rekam medik RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah pasien yang datang berobat rawat jalan di RSUP DR. Mohammad Hoesin Palembang minggu awal bulan april 2018 sejumlah 500 orang.

Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi. Konsumen yang dijadikan sampel adalah pasien yang datang berobat pada Instalasi Rawat Jalan RSUP DR. Mohammad Hoesin Palembang. Jumlah sampel berdasarkan pendapat Roscoe seperti dikutip Sekaran (2000) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk digunakan dalam semua penelitian. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 orang responden.

Untuk mempermudah pengambilan sampel ini maka digunakan metode *convenience sampling* yaitu mengambil individu atau anggota populasi yang mudah ditemukan saja. Metode ini juga disebut *accidental sampling* atau *incidental sampling* sehingga penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilakukan dengan survei pada setiap pasien yang dijumpai di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

### Metode Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data primer, penulis melakukan penelitian langsung, yaitu :

#### 1. Penelitian lapangan

- a. Observasi yaitu melakukan kegiatan pengumpulan data lapangan dengan melihat secara langsung pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
- b. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan komunikasi langsung dengan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
- c. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Pertanyaan identitas dan pernyataan variabel pada kuesioner dimasukan ke dalam skala likert skor 1-5 dengan kreteria sebagai berikut:
 

Sangat setuju	SS	bernilai 5
Setuju	S	bernilai 4
Netral	N	bernilai 3
Tidak setuju	TS	bernilai 2
Sangat Tidak Seuju	STT	bernilai 1

#### 2. Penelitian Kepustakaan

Pengumpulan data skunder dilakukan dengan membaca buku literatur dan jurnal serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

### Metode Analisis Data

Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) kepuasan pasien dan kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* sebagai variabel independen.

Persamaan Regresi linier berganda dikemukakan oleh Sugiyono (2009):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

a: variabel/bilangan konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> : koefisien regresi

X: variabel independen, yang terdiri dari:

X<sub>1</sub> : Keandalan (Reliability)

X<sub>2</sub> : Daya tanggap (responsiveness)

X<sub>3</sub> : Jaminan (assurance)

X<sub>4</sub> : Empati (empathy)

X<sub>5</sub> : Tampilan (tangibles)

e: variabel lain

Y : variabel dependen, yaitu kepuasan pasien

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis secara sendiri-sendiri antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> diterima apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

H<sub>a</sub> ditolak apabila  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yang berarti ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

#### 2. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk melihat secara bersama-sama variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel

terikat yaitu kepuasan. Adapun Uji F menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. H<sub>0</sub> :  $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5$ , artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

b. H<sub>a</sub> :  $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$ , artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

Kriteria pengambilan keputusan :

a. H<sub>0</sub> diterima atau H<sub>a</sub> ditolak, jika F hitung < F tabel pada  $\alpha = 5\%$

b. H<sub>0</sub> ditolak atau H<sub>a</sub> diterima, jika F hitung > F tabel pada  $\alpha = 5\%$

#### 3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan proporsi variabel dependen (bebas) yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* yang mampu dijelaskan oleh variasi variabel independennya (terikat) kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi adalah  $0 < R^2 < 1$ . Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen.

### Hasil Analisis

Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan persamaan regresi

linier berganda dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan tabel 2 diperoleh persamaan regresi linier berganda :

$$\gamma = 1.059 + .174X_1 + .292X_2 + .092X_3 + .025X_4 + .418X_5 + e$$

persamaan dapat dijelaskan :

- Konstanta sebesar 1,059 menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebesar 1,059 sebelum dipengaruhi oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.
- Koefisien regresi sebesar  $b_1 = 0,174$  menunjukkan bahwa variabel *reliability* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu kelipatan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,174 dengan asumsi variabel *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* tetap.
- Koefisien regresi sebesar  $b_2 = 0,292$  menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu kelipatan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,292 dengan asumsi variabel *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* tetap.
- Koefisien regresi sebesar  $b_3 = 0,092$  menunjukkan bahwa variabel *assurance* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu kelipatan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,092 dengan asumsi variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *tangible* tetap.
- Koefisien regresi sebesar  $b_4 = 0,025$  menunjukkan bahwa variabel *empathy*

memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu kelipatan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,025 dengan asumsi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangible* tetap

- Koefisien regresi sebesar  $b_5 = 0,418$  menunjukkan bahwa variabel *tangibles* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu kelipatan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,418 dengan asumsi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tetap.

### Koefisien Determinasi

Koefisien diterminasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,752 atau sebesar 75,2% variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, dan sisanya sebesar 24,8 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Pembuktian Hipotesis

Hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* secara parsial dan simultan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dapat diterima dengan hasil uji t dan uji F.

Uji t yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik

Variabel	B	t	Sig.t
Konstanta	1,059	1,088	0,280
Reliability	0,174	2,237	0,028



Responsiveness	0,292	4,446	0,000
Assurance	0,092	1,987	0,050
Empathy	0,025	0,261	0,794
Tangibles	0,418	6,007	0,000
<hr/>			
R. Square (R2)	0,752		
F	56,928		
Sig. F	0,000		

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui uji t sebagai berikut:

1. Pada variabel reliability t hitung > t tabel ( $2,237 > 1,990$ ) dapat dinyatakan bahwa variabel reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, sehingga dapat dinyatakan hipotesis reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.
2. Pada variabel responsiveness t hitung > t tabel ( $4,446 > 1,990$ ) dapat dinyatakan bahwa variabel responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, sehingga dapat dinyatakan hipotesis responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.
3. Pada variabel assurance t hitung > t tabel ( $1,987 > 1,990$ ) dapat dinyatakan bahwa variabel assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, sehingga dapat dinyatakan hipotesis assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.
4. Pada variabel empathy t hitung < t tabel ( $0,261 < 1,990$ ) dapat dinyatakan bahwa variabel empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, sehingga dapat dinyatakan hipotesis empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, tidak dapat diterima.

5. Pada variabel tangible t hitung > t tabel ( $6,007 > 1,990$ ) dapat dinyatakan bahwa variabel tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, sehingga dapat dinyatakan hipotesis tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai F hitung sebesar 56,928 sedangkan F tabel 0,000. Dengan demikian F hitung > F tabel ( $56,928 > 0,000$ ) dapat dinyatakan bahwa secara simultan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Sehingga hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dapat diterima.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

1. Secara simultan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohamad Hosien Palembang, hal ini dapat dilihat dari nilai uji F dimana sig F sebesar  $0,0000 < \alpha (0,05)$ .
2. Secara parsial variabel *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t  $0,028 < \alpha (0,05)$ . Variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t  $0,000 < \alpha (0,05)$ . variabel *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t  $0,05 = \alpha (0,05)$ . Variabel *empathy* berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t  $0,794 > \alpha (0,05)$ . dan Variabel *tangible* tidak memiliki berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t  $0,000 < \alpha (0,05)$ . Koefisien korelasi rata-rata 0,867 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif (searah). Koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,752. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan di pengaruhi oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* sebesar 75,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, namun secara parsial hanya kompensasi yang berpengaruh positif dan

signifikan. Dari kelima variabel eksogen tersebut variabel *tangibles* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien.

### 5.2. Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan kualitas pelayanan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang pihak manajemen harus memperhatikan tingkat layanan yang memuaskan. Pihak Manajemen RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada kualitas layanan yang saat ini sudah diberikan. Pada dimensi tangible yaitu RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang memiliki kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, diharapkan lebih ditingkatkan kualitas ruangan tersebut agar pasien merasa nyaman.
2. Pihak Manajemen RSUP DR. Mohammad Hoesin Palembang perlu secara berkala melakukan pengamatan pada semua variable pelayanan (Tangibles, Assurance, Empati, Responsiveness, dan Reliability) agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dengan selalu memperhatikan variabel pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien rawat jalan. Hal ini dapat dilakukan dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien. Peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien Instalasi Rawat

Jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin  
Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arafah, Willy, (2004), *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Image*, Media Riset Bisnis & Manajemen, Vol 4 No 1, April.
- Astuti, Eny Kustiah, (2014), *Analisis Kepuasan Pasien rawat Inap atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*, Jurnal Gema, Th.XXVI/48/Februari-Juli 2014
- Dewi, Meutia, (2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*, Jurnal Manajemen dan Keuangan, vol 5, No.2, November 2016 Hal. 535-544. ISSN:2252-844X
- Kotler, 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Jakarta Penerbit Erlangga
- Nugroho, Novemy Triyandari .,(2015), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Paradigma vol 12
- Parasuraman,A. Zeithaml, Valerei & Berry,L.1988. Servqual : Multiple Item Scale for Measuring, Consumer Perception of Service Quality : *Journal of Retailing*,64. 1:12-36.
- Samsuddin, Harun, 2018, *Kinerja Karyawan. Tinjauan dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi*, Sidoarjo, Indomedia Pustaka.
- Sekaran, Uma . 2003. *Research Methods for Business : Skill-Building Approach*, Fourth Edition, New York : John Wiley &nSons Inc.
- Sugiyono, E. Wibowo. 2001. *Statistika Penelitian*, Edisi I, Bandung : Alfabeta.
- Supartiningsih, Solichah, (2017), *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Kasus Pada Pasien Rawat Jalan)*, Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6(1):9-15 Januari 2017
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2004. *Service Quality and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wan Suryani, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan*, Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis FE-Univa Medan, hal.819-838
- Windasuri, Heria, 2017, *Excellent Service (The Secrets of Building a Service Organization)*, Jakarta, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Yamit, Zulian 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- Zamzam, Fakhry dan Havis Aravik, *Manajemen SDM Berbasis Syariah*, Bogor : CV. RWTC Success