

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT UMUM Dr. ABDUL RIVAI****Zulkifli****STIE Muhammadiyah Tanjung Redeb****E-mail : [zulkifli12@yahoo.com](mailto:zulkifli12@yahoo.com)****Abstract**

*The purpose of this study was to analyze the influence of each dimension of service quality on the level of satisfaction of inpatients which dimensions of service quality are more dominant in influencing the level of satisfaction of inpatients. The analytical tool in question is: validity test and reliability test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, t test and F test.*

*Based on the results of the analysis, it can be seen that the dimensions of direct evidence (tangibles) have a significant effect on the level of satisfaction of inpatients at Dr. Abdul Rivai General Hospital, while reliability, responsiveness, assurance and attention have no significant effect. Tangibles, reliability, responsiveness, assurance and attention can provide a positive and significant influence together or simultaneously on patient satisfaction at Dr. Abdul Rivai General Hospital.*

*The most dominant dimension of influence on the satisfaction of hospitalized patients at Dr. Abdul Rivai General Hospital is a dimension of direct evidence (tangibles), with a regression coefficient of 0.965 or 96.5%. The coefficient of determination or R Square is 97.4%, while the remaining 2.6% is influenced by other factors besides the five dimensions of service quality.*

*Keywords: Service Quality, Satisfaction Level.*

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan dimensi paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai, Analisis data dengan menggunakan bantuan program SPSS ver.20. Adapun alat analisis yang dimaksud adalah: uji validitas dan uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F.

Berdasarkan hasil analisis dimensi bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai, sedangkan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) tidak berpengaruh signifikan. Bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) mampu

memberikan pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai.

Dimensi yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai adalah dimensi bukti langsung (*tangibles*), dengan koefisien regresi sebesar 0,965 atau 96,5%. Nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 97,4%, sedangkan sisanya sebesar 2,6% dipengaruhi oleh faktor lain selain kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan.***

**A. PENDAHULUAN**

Kesadaran masyarakat tentang betapa berharganya nilai kesehatan bagi hidup mereka pada saat ini sudah semakin meningkat, hal ini dikarenakan mereka telah menyadari betapa mahalnya biaya perawatan kesehatan yang seringkali sulit dijangkau. Apalagi sekarang ini banyak bermunculan jenis-jenis penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat.

Semakin meningkatnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan maka jasa pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya akan kesehatan, sehingga sarana dan prasarana kesehatan juga semakin berkembang. Selain itu masyarakat juga semakin pandai dalam memilih penyedia jasa layanan kesehatan yang terbaik menurut mereka dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan serta kondisi keuangan mereka.

Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai sebagai Badan Layanan Umum daerah (BLUD) Kabupaten Berau sejak Tahun 2010, dituntut agar dapat memenuhi standar pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat Kabupaten Berau. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, diharapkan Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan pada masyarakat terhadap jaminan pelayanan kesehatan seperti yang selalu dijanjikan pemerintah.

Menurut Ibrahim (2008:18) dalam Hardiyansyah (2011:14), pemerintah sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik, sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliabel, responsif*, aman dan penuh empati dalam pelaksanaannya).

Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai harus selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien agar dapat bersaing secara sehat dengan klinik kesehatan lainnya dengan cara memberikan layanan jasa dengan standar mutu yang lebih baik, harga bersaing, penanganan/pelayanan pasien lebih cepat dan lebih baik dari para pesaingnya. Layanan jasa dengan kualitas yang jelek, harga yang mahal, penanganan/pelayanan pasien yang lambat dan kurang baik dapat menimbulkan rasa tidak puas pasien, yang pada akhirnya tidak akan menggunakan layanan jasa tersebut dikemudian hari,

Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan suatu kepuasan terhadap pasien. Kualitas layanan yang baik pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai dengan pasien,

memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai.

Semakin berkualitas jasa pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien semakin tinggi. Bila kepuasan pasien semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pasien menjadi tidak tertarik dan tidak akan menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai lagi, terkecuali untuk kasus tertentu seperti penggunaan BPJS kesehatan yang mau tidak mau berobat di Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai.

Mencermati pentingnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap.

## **B. METODE PENELITIAN 1.**

### **Definisi Operasional**

a. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai agar pasien rawat inap merasa puas atas penggunaan

jasa pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*).

b. Bukti Langsung (*tangibles*) ( $X_1$ ) dimaksudkan sebagai bentuk langsung yang dapat dilihat dan dipegang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai pada pasien rawat inap. Indikator penilaiannya terdiri dari:

- 1) Peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan memadai.
- 2) Tersedianya fasilitas pendukung (tempat parkir, TV, bacaan dan sebagainya).
- 3) Penampilan karyawan yang rapi.

c. Kehandalan (*reliability*) ( $X_2$ ) dimaksudkan sebagai kemampuan dan keandalan petugas Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya bagi pasien rawat inap. Indikator penilaiannya terdiri dari:

- 1) Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan.
- 2) Kesesuaian janji yang ditawarkan.
- 3) Pemberian pelayanan yang tidak membedakan pasien.

d. Daya Tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ ) dimaksudkan sebagai kesanggupan petugas Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara

cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pasien rawat inap. Indikator penilaiannya terdiri dari:

- 1) Pelayanan melalui telepon.
- 2) Kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah.
- 3) Pemberian potongan biaya perawatan kepada pasien.

e. Jaminan (*assurance*) (X<sub>4</sub>) dimaksudkan sebagai kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai dalam meyakinkan kepercayaan pasien rawat inap. Indikator penilaiannya terdiri:

- 1) Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani pasien
- 2) Dapat dipercaya dan memberikan rasa aman.
- 3) Kehandalan dan pengalaman para karyawan.

f. Perhatian (*emphaty*) (X<sub>5</sub>) dimaksudkan sebagai sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai terhadap pasien rawat inap. Indikator penilaiannya terdiri dari:

- 1) Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.
- 2) Memberikan perhatian secara khusus pada setiap pasien.
- 3) Dapat berkomunikasi yang baik dengan pasien.

Sumber data berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai, selanjutnya

dilakukan pengukuran karakteristik kualitas pelayanan dengan menggunakan skala *likert*, pemberian nilai bobot sebagai berikut: Sangat Setuju (SS) : nilai 5 (lima)

Setuju (S) : nilai 4 (empat)

Netral (N) : nilai 3 (tiga)

Tidak Setuju (TS) : nilai 2 (dua)

Sangat Tidak Setuju (STS) : nilai 1 (satu)

g. Kepuasan pasien rawat inap (Y) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu tingkat perasaan pasien rawat inap setelah mendapatkan pelayanan dari petugas Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Adapun indikator penilaian yang tercakup didalamnya:

1) Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai mau menampung keluhan dan saran pasien.

2) Sikap pegawai Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai dalam memberikan pelayanan pada pasien.

3) Fasilitas-fasilitas yang dimiliki ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai.

4) Pegawai yang dapat melaksanakan pelayanan kesehatan pasien rawat inap dengan baik

Sumber data berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai, selanjutnya dilakukan pengukuran karakteristik kepuasan pasien dengan menggunakan

skala *likert*, pemberian nilai bobot sebagai berikut:

Sangat Puas (SP) : nilai 5 (lima)  
Puas (P) : nilai 4 (empat)  
Netral (N) : nilai 3 (tiga)  
Tidak Puas (TP) : nilai 2 (dua)  
Sangat Tidak Puas (STP) : nilai 1 (satu)

## **2. Unit Analisis, Populasi dan Sampel**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai yang beralamat di Jalan Pulau Panjang Kelurahan Gunung Panjang Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Jumlah populasi dalam penelitian berdasarkan data pasien rawat inap tercatat Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai selama bulan Desember Tahun 2017, yaitu sebanyak 218 pasien (Data Bagian Administrasi dan Umum RSUD Dr. Abdul Rivai, 2018).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai yang tercatat sebanyak 218 pasien.

Dalam menentukan jumlah sampel digunakan rumus *slovin*, yaitu sejumlah 69 orang.

## **3. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data, berupa:

a. Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari

sumbernya, yaitu responden. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari pasien rawat inap yang menggunakan jasa layanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai.

b. Data Sekunder, merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Seperti bukubuku literatur, surat kabar, majalah dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

## **4. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain: kuesioner, studi kepustakaan dan wawancara.

## **5. Alat Analisis**

Dalam penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan bantuan program *Statistical Package for Social Science (SPSS) release version 20.0 for Windows*, yaitu: Statistik Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, Uji Parsial / Uji t, dan Uji Simultan / Uji F.

## **C. DATA HASIL PENELITIAN 1. Karakteristik Responden**

Responden yang menjadi sampel adalah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Jumlah responden menurut perhitungan awal menggunakan rumus *slovin* adalah 69

orang namun setelah kuesioner terkumpul dan dilakukan verifikasi, terdapat banyak kuesioner yang cacat dalam pengisiannya sehingga hanya 55 orang saja yang dapat dijadikan responden. Hasil kuesioner tersebut dapat disajikan sebagai berikut.

**Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Frekuensi (orang) | %          |
|---------------|-------------------|------------|
| Laki-laki     | 37                | 67         |
| Perempuan     | 18                | 33         |
| <b>Total</b>  | <b>55</b>         | <b>100</b> |

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, 2018.

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa paling banyak dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 37 orang (67%) dan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang (33%).

**Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

| Kelompok Usia           | Frekuensi (orang) | %          |
|-------------------------|-------------------|------------|
| < 20 tahun              | -                 | -          |
| > 20 tahun s/d 25 tahun | 7                 | 13         |
| > 25 tahun s/d 30 tahun | 20                | 36         |
| > 30 tahun s/d 35 tahun | 21                | 38         |
| > 35 tahun              | 7                 | 13         |
| <b>Total</b>            | <b>55</b>         | <b>100</b> |

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, 2018.

| Pekerjaan       | Frekuensi (orang) | %          |
|-----------------|-------------------|------------|
| Pegawai Honorer | 6                 | 11         |
| Pekerja Tambang | 2                 | 4          |
| Pegawai Swasta  | 34                | 61         |
| PNS             | 8                 | 15         |
| TNI/POLRI       | 3                 | 5          |
| Wiraswasta      | 2                 | 4          |
| <b>Total</b>    | <b>55</b>         | <b>100</b> |

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, 2018.

**Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan**

| Pendidikan                     | Frekuensi (orang) | %          |
|--------------------------------|-------------------|------------|
| Sekolah Dasar                  | 2                 | 4          |
| Sekolah Menengah Pertama       | 2                 | 4          |
| Sekolah Menengah Atas/Kejuruan | 29                | 52         |
| Diploma/Sarjana                | 22                | 40         |
| <b>Total</b>                   | <b>55</b>         | <b>100</b> |

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, 2018.

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat responden mayoritas pada pendidikan sekolah menengah atas/kejuruan sebanyak 29 orang (53%) dan sekolah dasar dan sekolah menengah pertama hanya memiliki jumlah 2 orang responden (4%).

**Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan**

| Pendapatan (Rp)           | Frekuensi (orang) | %          |
|---------------------------|-------------------|------------|
| < 1.000.000               | -                 | -          |
| > 1.000.000 s/d 3.000.000 | 17                | 31         |
| > 3.000.000 s/d 5.000.000 | 25                | 45         |
| > 5.000.000               | 13                | 24         |
| <b>Total</b>              | <b>55</b>         | <b>100</b> |

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, 2018.

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa paling banyak responden berpendapatan lebih dari Rp 3.000.000 sampai dengan Rp 5.000.000 per bulan yaitu sebanyak 25 orang (45%) dan pendapatan responden terkecil pada kelompok pendapatan lebih dari Rp 5.000.000 per bulan yaitu sebanyak 13 orang (24%).

**Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui bahwa kelompok responden terbanyak bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 34 orang (61%). Kelompok responden paling sedikit adalah bekerja sebagai wiraswasta dan pekerja tambang.

| Banyaknya Berobat | Frekuensi (orang) | %   |
|-------------------|-------------------|-----|
| 1 Kali            | 13                | 24  |
| 2 Kali            | 12                | 39  |
| 3 Kali            | 13                | 24  |
| 4 Kali            | 6                 | 11  |
| >5 Kali           | 1                 | 2   |
| Total             | 55                | 100 |

Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Banyaknya Berobat

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 6, dapat diketahui bahwa kelompok responden terbanyak yang sering berobat yaitu sebanyak 22 orang (40%) dengan jumlah berobat sebanyak 3 kali.

## 2. Hasil Jawaban Responden

Berikut ini disajikan rekapitulasi hasil jawaban dari 55 orang responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rifai.

Tabel 7. Rekap Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Dr. Abdul Rifai

| No. | Indikator Penilaian           | Hasil Jawaban Responden |     |      |     |     | Jumlah |
|-----|-------------------------------|-------------------------|-----|------|-----|-----|--------|
|     |                               | SS                      | S   | N    | TS  | STS |        |
| 1   | Tangible (Bukti Langsung)     | 38                      | 9   | 9    | 1   | 0   | 165    |
| 2   | Reliability (Kehandalan)      | 53                      | 9   | 18   | 1   | 1   | 165    |
| 3   | Responsiveness (Daya Tanggap) | 57                      | 8   | 12   | 4   | 0   | 165    |
| 4   | Assurance (Jaminan)           | 61                      | 8   | 17   | 3   | 1   | 165    |
| 5   | Empathy (Kepedulian)          | 30                      | 9   | 47   | 2   | 0   | 165    |
|     | Rata-rata                     | 51,8                    | 9,2 | 19,6 | 2,2 | 1,2 | 165    |

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, 2018.

Dari Tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi terdapat pada

| Butir Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------------|----------|---------|------------|
| 1                | 0,845    | 0,2656  | Valid      |
| 2                | 0,801    | 0,2656  | Valid      |
| 3                | 0,877    | 0,2656  | Valid      |

Sumber data: Diolah, 2018.

Tabel 8. Rekap Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

| No. | Indikator Penilaian | Hasil Jawaban Responden |      |     |     |     | Jumlah |
|-----|---------------------|-------------------------|------|-----|-----|-----|--------|
|     |                     | SP                      | P    | N   | TP  | STP |        |
| 1   | Respon Rumah Sakit  | 19                      | 31   | 5   | 0   | 0   | 55     |
| 2   | Sikap Pegawai       | 15                      | 38   | 1   | 1   | 0   | 55     |
| 3   | Fasilitas Rawat     | 24                      | 28   | 3   | 0   | 0   | 55     |
| 4   | Pelayanan Pegawai   | 15                      | 38   | 1   | 1   | 0   | 55     |
|     | Rata-rata           | 18,3                    | 33,8 | 2,5 | 0,5 | 0,0 | 55     |

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, 2018.

Berdasarkan Tabel 8, penilaian pada kepuasan pasien rawat inap didapat jumlah jawaban responden tertinggi pada indikator sikap pegawai dan pelayanan pegawai masing-masing sejumlah 38 jawaban puas, sementara itu masih ada responden yang menjawab tidak puas sejumlah 2 jawaban.

## D. ANALISIS DAN

### PEMBAHASAN 1. Analisis a. Uji Validitas

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*), dan masing-masing dimensi terdiri atas 3 butir pernyataan. Pengujian validitas dengan membandingkan nilai r-hitung dengan rtabel ( $\alpha=0,05$ ,  $df=53$ ) disajikan pada tabel berikut.

Tabel9. Validasi Butir Pernyataan Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

Tabel 10. Validasi Butir Pernyataan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

| Butir Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------------|----------|---------|------------|
| 1                | 0,763    | 0,2656  | Valid      |
| 2                | 0,746    | 0,2656  | Valid      |
| 3                | 0,666    | 0,2656  | Valid      |

Sumber data: Diolah, 2018.

Tabel 11. Validasi Butir Pernyataan Dimensi Daya Tanggap

| Butir Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------------|----------|---------|------------|
| 1                | 0,819    | 0,2656  | Valid      |
| 2                | 0,647    | 0,2656  | Valid      |
| 3                | 0,792    | 0,2656  | Valid      |

Sumber data: Diolah, 2018.

Tabel 12. Validasi Butir Pernyataan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

| Butir Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------------|----------|---------|------------|
| 1                | 0,799    | 0,2656  | Valid      |
| 2                | 0,802    | 0,2656  | Valid      |
| 3                | 0,725    | 0,2656  | Valid      |

Sumber data: Diolah, 2018.

Tabel 13. Validasi Butir Pernyataan Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

| Butir Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------------|----------|---------|------------|
| 1                | 0,818    | 0,2656  | Valid      |
| 2                | 0,795    | 0,2656  | Valid      |
| 3                | 0,563    | 0,2656  | Valid      |

Sumber data: Diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel 9-13, dapat diketahui bahwa semua butir pernyataan adalah valid. Korelasi butir pernyataan terhadap variabel yang mempunyai nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel merupakan butir pernyataan yang valid dalam menjelaskan variabelnya.

Variabel kepuasan pasien terdiri dari 4 butir pernyataan. Pengujian validitas dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel ( $\alpha=0,05$ ,  $df=49$ ) disajikan pada tabel berikut.

Tabel 14. Validasi Butir Pernyataan Kepuasan Pasien

| Butir Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------------|----------|---------|------------|
| 1                | 0,556    | 0,2656  | Valid      |
| 2                | 0,699    | 0,2656  | Valid      |
| 3                | 0,559    | 0,2656  | Valid      |
| 4                | 0,572    | 0,2656  | Valid      |

Sumber data: Diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel 14, diketahui bahwa semua butir pernyataan adalah valid. Korelasi butir-butir pernyataan terhadap variabel yang mempunyai nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel merupakan butir pernyataan yang valid dalam menjelaskan variabelnya.

## b. Uji Validitas

Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel           | Cronbach's Alpha | Keterangan                    |
|--------------------|------------------|-------------------------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,743            | 0,70 Reliabel - Tinggi        |
| Kepuasan Pasien    | 0,666            | 0,70 Reliabel - Sangat Tinggi |

Sumber data: Diolah, 2018.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel-variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan butir-butir pernyataan dalam kuesioner telah reliabel (andal) secara keseluruhan, berarti bahwa kuesioner tersebut andal untuk digunakan dalam analisis penelitian.

## c. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 16. Hasil *Output* SPSS: *Coefficients<sup>a</sup>*

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)     | -.216                       | .160       |                           | -1.351 | .183 |
|       | Tangibles      | .965                        | .206       | .973                      | 36.844 | .000 |
|       | Reliability    | .001                        | .027       | .021                      | .025   | .980 |
|       | Responsiveness | .006                        | .025       | .028                      | .235   | .815 |
|       | Assurance      | .034                        | .024       | .039                      | 1.442  | .156 |
|       | Empathy        | .045                        | .024       | .045                      | 1.871  | .067 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien  
Sumber data: Diolah, 2018

Dari hasil analisis data menggunakan program SPSS ver. 20 sebagaimana pada Tabel 16, maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = -0,216 + 0,965X_1 + 0,001X_2 + 0,006X_3 + 0,034X_4 + 0,045X_5$$

#### d. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Tabel 17. Hasil *Output* SPSS: *Model Summary*

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .987 <sup>a</sup> | .974     | .971              | .684                       |

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness  
Sumber data: Diolah, 2018

Dari hasil analisis data dengan program SPSS pada Tabel 17, diperoleh nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,974 berarti variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 97,4% terhadap variabel kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 2,6 % dipengaruhi oleh faktor lain di luar dari variabel yang diteliti.

#### e. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 18. Hasil Uji t: *Coefficients*

Nilai t-tabel sebesar 2,010 dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 49$  ( $n-1-k = 55-1-5$ ). Untuk menentukan signifikansi dengan kriteria  $2,010 \geq t \text{ hitung} \geq 2,010$ , sehingga:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*): 36,844 > 2,010 (nilai t-hitung > nilai t-tabel), maka dapat disimpulkan bahwa bukti langsung (*tangibles*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- 2) Keandalan (*reliability*): 0,025 < 2,010 (nilai t-hitung < nilai t-tabel), maka dapat disimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*): 0,235 < 2,010 (nilai t-hitung < nilai t-tabel), maka dapat disimpulkan daya tanggap (*responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- 4) Jaminan (*assurance*): 1,442 < 2,010 (nilai t-hitung < nilai t-tabel), maka dapat disimpulkan bahwa jaminan (*assurance*) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- 5) Perhatian (*emphaty*): 1,871 < 2,010 (nilai t-hitung < nilai t-tabel), maka dapat disimpulkan bahwa perhatian (*emphaty*) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)     | -.216                       | .160       |                           | -1.351 | .183 |
|       | Tangibles      | .965                        | .206       | .973                      | 36.844 | .000 |
|       | Reliability    | .001                        | .027       | .021                      | .025   | .980 |
|       | Responsiveness | .006                        | .025       | .028                      | .235   | .815 |
|       | Assurance      | .034                        | .024       | .039                      | 1.442  | .156 |
|       | Empathy        | .045                        | .024       | .045                      | 1.871  | .067 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien  
Sumber data: Diolah, 2018

#### f. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 19. Hasil Uji F: ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 12,802         | 5  | 2,560       | 261,411 | ,000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | ,349           | 49 | ,007        |         |                   |
|       | Total      | 13,152         | 54 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness  
Sumber data: Djalih, 2018.

Maka dapat disimpulkan bahwa variabelvariabel kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

#### 2. Pembahasan

Dari hasil analisis data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai, terdapat jawaban yang bervariasi yang diberikan oleh responden dalam penelitian ini terhadap pernyataan-pernyataan pada dimensi kualitas pelayanan, seperti: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) serta pernyataan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif (searah) terhadap variabel kepuasan pasien, dimana dimensi bukti langsung (*tangibles*) merupakan dimensi yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap karena koefisien regresinya paling besar

dibandingkan dengan dimensi yang lain yaitu sebesar 0,965 atau 96,5%.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai paling dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan pasien dilihat dari dimensi bukti langsung (*tangibles*) yang meliputi: peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan memadai, tersedianya fasilitas pendukung (tempat parkir, TV, bacaan dan sebagainya), dan penampilan karyawan yang rapi.

Hasil analisis yang menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung (*tangibles*) merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Maryati (2014), dikatakan bahwa Rumah Sakit Columbia Asia Medan dapat memaksimalkan kualitas pelayanan khususnya bukti langsung kepada pasien dalam hal keamanan, fasilitas parkir kendaraan, memperhatikan kebersihan dan kenyamanan rumah sakit. Sejalan dengan pendapat Maryati (2014), penelitian lain yang dilakukan oleh Nova (2010) juga mengatakan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan yang paling besar adalah variabel keberwujudan (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Nilai koefisien determinasi atau *R Square* yang didapatkan sebesar 97,4%, artinya sebesar 97,4% variasi kepuasan

pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai dijelaskan oleh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*). Sedangkan sisanya sebesar 2,6% dipengaruhi oleh dimensi lain selain kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut.

Masing-masing dimensi dari kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Berdasarkan hasil Uji t dapat dibuktikan bahwa dimensi bukti langsung (*tangibles*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai, sehingga dapat disimpulkan menerima hipotesis poin 1. Sedangkan dimensi lainnya: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai, maka dapat disimpulkan menolak hipotesis poin 2, poin 3, poin 4 dan poin 5.

Kualitas pelayanan melalui penilaian atas dimensi-dimensinya yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) mampu memberikan pengaruh positif dan

signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F yang menyimpulkan bahwa nilai F-hitung > Ftabel, yaitu  $361,411 > 2,40$ . Dengan demikian menerima hipotesis poin 6.

Hasil analisis uji F tersebut di atas, sesuai dengan pendapat yang disampaikan Kotler (2009:158), dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Dari hasil kuesioner yang dibagikan mengenai kepuasan pasien, terdapat dua indikator tingkat kepuasan pasien yang masih memerlukan perhatian yang serius dari pihak manajemen Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Kedua indikator tersebut adalah sikap pegawai Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai dalam melayani pasien dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Walaupun secara menyeluruh hasil penilaian pasien terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai adalah sudah memuaskan, namun untuk kedua indikator tersebut masih terdapat ketidakpuasan.

Kekurangpuasan pasien tersebut menurut hasil pengamatan di lapangan, disebabkan tindakan-tindakan dan sikap karyawan secara pribadi atau perorangan tidak menyeluruh pada

semua karyawan. Karakter pribadi masing-masing karyawan terkadang berpengaruh pada sikap dan tindakan yang dilakukan dalam melayani pasien yang juga mempunyai beragam sifat dan karakter.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

- a. Bukti langsung (*tangible*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai.
- b. Keandalan (*realibility*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Perhatian (*emphaty*) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai.
- c. Dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai.
- d. Dimensi yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai adalah dimensi bukti langsung (*tangibles*), karena koefisien regresinya paling besar dibandingkan dengan dimensi yang lain yaitu sebesar 0,965 atau 96,5%.
- e. Tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai dapat dijelaskan oleh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) sebesar 97,4% yang didapatkan dari nilai koefisien determinasi atau *R Square*, sedangkan sisanya sebesar 2,6% dipengaruhi oleh faktor lain selain kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut.
- f. Secara menyeluruh hasil penilaian pasien rawat inap terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai adalah sudah memuaskan, namun masih terdapat ketidakpuasan pada dua indikator yang masih memerlukan perhatian yang serius dari pihak manajemen Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Kedua indikator tersebut adalah sikap pegawai dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai.

### **2. Saran**

- a. Dimensi bukti langsung (*tangibles*) yang meliputi: peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan yang memadai, tersedianya fasilitas pendukung (tempat parkir, TV, bacaan dan sebagainya) serta penampilan

karyawan yang rapi, hendaknya tetap dijaga dan ditingkatkan karena terbukti memberikan kepuasan pada pasien.

- b. Pihak Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai hendaknya berusaha untuk meningkat kinerja pegawainya dengan melakukan perbaikan terhadap dimensi kualitas pelayanan lainnya yang menentukan kepuasan pasien, diantaranya seperti: ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan, pelayanan yang tidak membedakan pasien serta cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.
- c. Sikap pegawai Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai yang masih mendapat respon tidak puas dari pasien disarankan untuk dapat diperbaiki dengan melakukan konseling kepribadian dan karakter terhadap pegawai-pegawai yang dinilai masih kurang profesional dalam bekerja.
- d. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai yang masih mendapat respon tidak puas dari pasien, disarankan menjadi fokus perbaikan utama pihak manajemen Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai, apakah sudah dilaksanakan sesuai ketentuan dan prosedur yang ditetapkan atau tidak.
- e. Untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan masalah ketidakpuasan pasien, sebaiknya

Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai melakukan sosialisasi kepada para pegawainya mengenai hal tersebut dan secara kontinyu memberikan pemahaman dan pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan mutu pelayanan dan profesionalisme kerja para pegawai.

- f. Penulis juga menyarankan perlunya Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai melakukan edukasi praktis/sederhana terhadap pasien rawat inap dan terutama keluarga pasien yang ikut bermalam menunggu pasien selama dirawat inap agar memahami peraturan-peraturan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. Hal ini dimaksudkan agar terciptanya keseimbangan antara harapan pasien dengan kemampuan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai.

## **F. DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Hamzani, Dewi Gustiana. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2018, 6(4): 1593-1606, ISSN

- 2477-2458(online), ISSN  
2477-2631 (cetak).
- Anonim. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- \_\_\_\_\_. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Citra, Jakarta.
- Assauri, Sofyan. 2015. Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Flipppo, Edwin B. 2009. Personel Management (Manajemen Personalia), Jilid I, Terjemahan Alponso S. Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi 7. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media, Yogyakarta.
- Hartono, Bambang. 2010. Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit, Cetakan Pertama. Rineka Cipta, Jakarta.
- Hasan, M. Iqbal. 2010. Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif). Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu Sutan Parlagutan. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Cetakan Kesepuluh. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kasmir. 2010. Etika Customer Service. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi ke-13. Erlangga, Jakarta.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Public Relation. CV Pusaka Setia, Bandung.
- Rizal, Rosiana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. Jurnal Sains Farmasi & Klinis. Vol.03 No.02, Mei 2017, p-ISSN: 2407-7062, e-ISSN: 2442-5435.
- Rizkia, Elsara. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung). e-Proceeding of Management,

Vol.4, No.2 Agustus 2017,  
ISSN: 2355-9357.

- Sanatang. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Fotocopy RISA di Kelurahan Rinding Kecamatan Teluk Bayur Kabupaten Berau. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Tanjung Redeb, Berau.
- Sugiyono. 2017. Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Suharyani dan Imam Teguh R. 2009. Modul Pengolahan Data Elektronik. Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.
- Swastha, Basu. 2015. Manajemen Penjualan, Edisi Ketiga. BPFE, Yogyakarta.
- Tangkilisan, Heser Nogi S. 2009. Manajemen Publik. PT Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- <http://kbbi.web.id/sistem>. Diakses tanggal 7 Nopember 2017