

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN, FASILITAS  
DAN MINAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG RAWAT INAP RSU WISATA UIT  
MAKASSAR**

***Effect Of Nursing Quality Of Service Facilities And Interest On Patient  
Satisfaction In The Tourism UIT Makassar Hospital***

Muh agung w<sup>1)</sup> Muzakir<sup>2)</sup> Gunawan<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Manajemen, PPs STIE Amkop

email: muhagungwicaksono@gmail.com

<sup>2)</sup>Manajemen, PPs STIE Amkop

email: Muzzakir@yahoo.co.id

<sup>3)</sup>Manajemen, PPs STIE Amkop

email: fadelgun@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan RSU Wisata UIT selaku salah satu penyedia jasa pelayanan keperawatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga RSU Wisata UIT dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Tujuan penelitian ini adalah: (1). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RSU Wisata UIT Makassar (2). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RSU Wisata UIT Makassar, (3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh minat terhadap kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RSU Wisata UIT Makassar, (4). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas dan minat secara simultan terhadap kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RSU Wisata UIT Makassar, (5). Untuk mengetahui dan menganalisis variabel mana yang lebih berpengaruh antara kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas atau minat terhadap kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RSU Wisata UIT Makassar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study menggunakan variabel-variabel, baik sebagai variabel independen dan variabel dependen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik slovin sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 responden. Analisis data yang digunakan adalah secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan program SPSS metode analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Keperawatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Wisata UIT Makassar, Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang

rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar. Fasilitas menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien, Minat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan menarik minat pasien untuk berobat di RSUD Wisata UIT Makassar, Kualitas Pelayanan keperawatan, fasilitas dan minat memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Minat Pasien

### **Abstract**

*The increasingly tight competition and increasingly selective and knowledgeable patients require the UIT Tourist Hospital as one of the providers of nursing services to always improve the quality of service. To be able to improve the quality of service, it must first know whether the service has been given to the patient so far has been in accordance with the expectations of patients or not. It is important to do as a reference in improving the service in order to provide optimal satisfaction, so UIT Tourist Hospital is required to always maintain the trust and satisfaction of patients by improving the quality of service to increase patient satisfaction.*

*The purpose of this study are: (1). To know and analyze the influence of nursing care to patient satisfaction Inpatient Hospital In Space Travel Makassar UIT (2). To know and analyze the effect on patient satisfaction facilities Inpatient Hospital In Space Travel Makassar UIT, (3) to determine and analyze the influence of interest in the patient satisfaction Inpatient Hospital In Space Travel Makassar UIT, (4). To know and analyze the influence of the quality of nursing services, facilities and interests simultaneously on patient satisfaction Inpatient Hospital In Space Travel Makassar UIT, (5). To know and to analyze which of the more influential variables between the quality of nursing services, facilities or interest in the patient satisfaction Inpatient Hospital In Space Travel Makassar UIT. The method used in this research is survey method with quantitative approach with cross sectional approach using variables, either as independent variables and the dependent variable. The sample used in this research is to use slovin technique so that the number of samples in this study were 40 respondents. Analysis of the data used is descriptive quantitative by using SPSS Regression analysis method. The results based on hypothesis testing to prove that the Nursing Care Quality partially positive and significant impact on patient satisfaction in the inpatient unit RSUD Makassar Tourism UIT, partially amenities positive and significant impact on patient satisfaction in the inpatient unit RSUD Makassar Tourism UIT. Amenities support in providing satisfactory service to patients, partial interest in a positive and significant impact on patient satisfaction in the inpatient unit RSUD Makassar Tourism UIT. The better the quality of service it will attract patients to seek treatment in public hospitals Makassar Tourism UIT, nursing service quality, facilities and interests have simultaneous influence on patient satisfaction in the inpatient unit Tourism UIT Makassar Hospital*

**Keyword:** Quality of Service, Facilities, Patient Interests.

## I. PENDAHULUAN

Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan RSUD Wisata UIT selaku salah satu penyedia jasa pelayanan keperawatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahi pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga RSUD Wisata UIT dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Pihak RSUD Wisata UIT perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien, sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Kualitas jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Patterson dan Spreng (1997), melakukan penelitian mengenai pengaruh nilai dan kepuasan terhadap intensitas pembelian, serta pengaruh nilai yang dimediasi oleh kepuasan konsumen terhadap intensitas pembelian memberikan hasil bahwa nilai mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan

konsumen dan nilai juga berpengaruh terhadap intensitas pembelian dengan mediasi kepuasan konsumen. Sebuah unit pelayanan jasa akan mempunyai nilai yang baik bila harga yang dibayarkan untuk pelayanan yang diberikan sesuai, artinya pengorbanan (*cost*) telah terkompensasi dengan kenikmatan pelayanan yang diberikan, kesesuaian antara pengorbanan dan kenikmatan yang diperoleh yang menunjukkan nilai ini akan menyebabkan konsumen merasa puas, sebaliknya ketidaksesuaian akan membawa dampak ketidakpuasan konsumen. Sehingga dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Wisata UIT guna mengetahui pengaruh kepuasan dan minat pasien menggunakan pelayanan keperawatan yang diberikan. Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mengetahui apakah kepuasan dan minat mempengaruhi pasien menggunakan pelayanan keperawatan pada RSUD Wisata UIT. Apabila pasien tidak puas akan pelayanan maka jumlah pasien terus mengalami penurunan dari tahun ketahun, Penurunan jumlah pasien akan menyebabkan menurunnya jumlah pendapatan Rumah Sakit, pembiayaan Rumah Sakit akan menurun, kualitas pelayanan rendah, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien jelek, hal ini menyebabkan kepuasan pasien terus menurun, pasien yang tidak puas akan menurunkan minat mereka menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit. Dampaknya kembali akan menurunkan jumlah pasien untuk menggunakan jasa pelayanan. (Roymon, H 2012).

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu prioritas aspek yang perlu mendapat perhatian penting karena pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang paling lama dan paling sering kontak dengan pasien. Kepuasan pasien akan menimbulkan kognisi, afeksi dan konasi yang baik terhadap pelayanan. Apabila pada pelanggan atau pasien sudah tumbuh kognisi, afeksi dan konasi yang baik

maka minatnya untuk menggunakan jasa pelayanan akan timbul.

Untuk mengatasi hal diatas perlu dilakukan langkah-langkah yang positif dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang salah satunya pelayanan keperawatan karena merupakan pelayanan yang paling lama kontak dengan pasien. Dengan pemberian pelayanan keperawatan yang terintegrasi serta dilaksanakan sesuai dengan standar diharapkan kepuasan pasien akan meningkat sehingga minat mereka untuk menggunakan jasa pelayanan akan meningkat pula.

Berdasarkan pemaparan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar**”.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar
3. Apakah Minat berpengaruh terhadap kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar
4. Apakah kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas dan minat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar
5. Manakah yang lebih berpengaruh antara kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas atau minat terhadap kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar

## II. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas berdasarkan sudut pandang para pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat Deming, Crosby, Juran dan Davis, dalam Yamit (2005) yaitu:

Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Juran mendefinisikan kualitas merupakan perwujudan atau gambaran hasil yang memenuhi kebutuhan dari pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan.

Davis mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses. Sangatlah mustahil perusahaan apapun akan menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang *berkualitas*, jika manusianya tidak berkualitas maka proses dan hasilnya pun tidak mungkin berkualitas (Yamit, 2005).

### Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat penting dan sangat menunjang dalam suatu perusahaan memasarkan produk jasa kepada konsumen Pengguna jasa. Adapun definisi fasilitas adalah segala hal yang dapat memudahkan perkara . ( Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1993 : 240 )

Fasilitas merupakan suatu bentuk pembelian manfaat dari perusahaan kepada konsumen Pengguna yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang. Dengan kata lain ,

pada perusahaan jasa, fasilitas yang disediakan berupa alat-alat yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 1997). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

Sedangkan menurut Kotler (2005) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2006) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan.

### **Minat**

Menurut Purwanto (2001) minat adalah suatu fungsi jiwa untuk dapat mencapai sesuatu. Minat merupakan kekuatan dari dalam dan tampak dari

luar sebagai gerak-gerik, dalam menjalankan fungsinya minat berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Mahfudh (2000) memaknai minat sebagai perhatian yang mengandung unsur-unsur perasaan. Dengan begitu minat sangat menentukan sikap yang menyebabkan seseorang aktif dalam suatu pekerjaan, atau dengan kata lain, minat dapat menjadi sebab dari suatu kegiatan. Minat terjadi melalui proses kognisi (pemikiran) terhadap suatu stimulus berupa fenomena, objek atau kejadian yang dilakukan oleh individu yang dipengaruhi oleh faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala dan pengetahuan. Taraf permulaan dari minat adalah adanya stimulus dari suatu objek mengenai alat indera (proses pikir), proses pikir tersebut dipengaruhi oleh faktor lingkungan, cita-cita, unsur bakat, kebutuhan, pengalaman masa lampau, harapan masa datang dan sosial ekonomi. Proses terakhir adalah proses psikologis dimana individu menyadari tentang apa yang diterima melalui alat indera (reseptor). Intensitas, frekuensi dan jumlah kejadian mampu menarik perhatian seseorang sehingga seseorang tersebut mempunyai tanggapan atau pikiran sehingga membentuk minat (Purwanto 2001).

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, berarti yang bersangkutan memiliki suatu harapan dan dengan demikian akan termotivasi untuk melakukan tindakan kearah pencapaian harapan tersebut. Jika harapan tersebut

terpenuhi, maka akan dirasakan kepuasan. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi (Robbins & Judge 2009).

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa pelanggan (Irawan, 2003). Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang di terima pelanggan. (Woodruff and Gardial dalam Supriyanto, 2006 ) (Nursalam, 2014).

Nursalam (2003:105) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya (Kopler, 2004 : 42)

### **Dimensi Kepuasan**

Menurut Smith, 1990 dalam Luthans, 2009 terdapat lima dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

- a. Pekerjaan itu sendiri, yaitu bagaimana memberikan tugas-tugas yang menarik untuk karyawan, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menrima tanggung jawab.
- b. Rekan kerja, yaitu rekan kerja memiliki kecakapan secara teknis dan mudan untuk bekerjasama atau mendukung secara social. Rekan kerja yang bersahabat dan kooperatif akan memberikan kepuasan kerja kepada karyawan karena merasa
- c. enjoy dalam bekerja

d. Gaji, yaitu gaji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja tetapi secara lebih luas juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan.

e. Kesempatan promosi, yaitu kesempatan untuk memperoleh jabatan yang lebih tinggi atau pengembangan karir

f. Supervise, yaitu kemampuan atasan dalam memberikan bimbingan teknis pekerjaan dan sikap.

### **Penelitian Terdahulu**

A. Susi Andriani dan Sunarto (2009) diperoleh hasil penelitiannya bahwa kua litas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Badan Pelayanan Kesehatan RSUD Kabupaten Magelang dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian dari Thamnopoulos, Tzetziz dan Laios (2011) diperoleh data bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang diukur dengan Servqual, hasilnya menunjukkan data rata-rata kualitas pelayanan adalah 4,51 dan standar deviasi 1,55. Temuan ini menunjukkan bahwa mereka kurang puas dengan dimensi tangibles ( $M = 4,31$ ), responsiveness ( $M = 4,40$ ) dan access ( $M = 4,47$ ) dibandingkan dengan nilai persepsi tentang "security" ( $M = 4,70$ ) dan "reliability" ( $M = 4,67$ ).

B. Hasil penelitian Nashrath, Akkadechanunt dan Chontawan (2011) diperoleh data bahwa total skor untuk harapan perawat terhadap kualitas keperawatan adalah = 87,32 dan standar deviasi (SD) = 8.54. Dimensi tertinggi yang Diharapkan perawat dari kualitas layanan keperawatan adalah reliability, dan terendah adalah dimensi responsiveness. Sedangkan total skor untuk

harapan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan adalah = 88,11 dan SD = 9,14. Dimensi tertinggi yang diharapkan pasien dari kualitas pelayanan keperawatan adalah reliability, dan terendah adalah responsiveness, kemudian total skor untuk persepsi perawat kinerja kualitas pelayanan keperawatan adalah = 86,77 dan SD = 8,31. Dimensi kinerja tertinggi dari kualitas pelayanan keperawatan, seperti yang dirasakan oleh perawat, adalah Reliability, dan dimensi terendah adalah responsiveness. Total skor untuk persepsi pasien terhadap kinerja kualitas pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat adalah = 75,57 dan SD = 12,14. Dimensi kinerja tertinggi dari kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien, adalah reliability, sedangkan dimensi dengan skor terendah adalah responsiveness.

C. Hasil penelitian dari Rad, Som dan Zainuddin (2010) diperoleh rata-rata (Mean) dari kelima dimensi kualitas pelayanan adalah tangibles (3,59), reliability (3,67), responsiveness (3,50), assurance (3,38) dan empathy (3,53) adalah 3,53 (M) dan standar deviasi : 0,65 (SD).

D. Hasil penelitian Akbar dan Parvez (2009) diperoleh data skor rata-rata (Mean) adalah 4,41 (SD = 0,53), yang menunjukkan bahwa pasien menemukan rumah sakit yang dipercaya. Nilai rata-rata kepuasan pasien adalah 4,35 (SD = 0,43) menunjukkan bahwa pasien rumah sakit sangat puas. Skor rata-rata Dari loyalitas pelanggan adalah 4,53 (SD = 0,39) hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat setia pada rumah sakit tersebut.

E. Hasil penelitian menurut Wisniewski dan Wisniewski (2005), didapatkan data kepuasan dengan pelayanan klinik itu tinggi, total pasien 51 orang, 23 (45 persen) menanggapi pertanyaan ini semua menilai pelayanan klinik dengan nilai 5 atau lebih (score 1–7 dengan menggunakan skala Likert) dan 28

(55 persen) memberikan skor maksimum 7. Skor expectaste (harapan) yang tinggi secara konsisten di semua dimensi, meskipun untuk tangibles adalah lebih rendah. Untuk rata-ratanya (M) = 4,318 dan standar deviasi (SD) = 0,

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan topik, masalah, kajian teori, dan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar.
2. Variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar.
3. Variabel Minat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar.
4. Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Minat berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar.
5. Manakah yang lebih berpengaruh antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Minat terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar.

### III. METODE PENELITIAN

#### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar, Penelitian ini dilakukan bulan Oktober sampai Januari 2017

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 151 perawat yang bertugas di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik slovin sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 responden.

## Metode Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung di lapangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas dan Minat pasien.

### 2. Angket / Kuisisioner

Angket adalah daftar pertanyaan maupun pernyataan yang diajukan peneliti kepada responden untuk dijawab secara sistematis guna memperoleh data sehingga dihasilkan data berupa respon atau tanggapan dari responden tersebut yang kemudian data ini yang akan diolah oleh peneliti.

### 3. Wawancara langsung

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data secara langsung dengan melakukan Tanya jawab secara langsung dengan responden.

## Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengujian validitas data digunakan untuk menguji validitas dari instrument yang akan digunakan dalam penelitian, pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir setelah dikurangi dengan item yang diuji. Validitasakan dihitung dengan menggunakan total koefisien korelasi dengan tarafsignifikan sebesar 0,05 (5%). Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(\bar{s}_y) - (\bar{s}_x)}{\sqrt{(\bar{s}_x^2) + (\bar{s}_y^2) - (r_{xy})(\bar{s}_x)(\bar{s}_y)}}$$

dimana,

$r_{xy}$  = Momentangkar yang baru

$r_{pq}$  = koefisienkorelasibagian total

$sb_x$  = simpanganbakuskorfaktor

$sb_y$  = simpanganbakuskorbutir

Perhitungan validitas data ini diolah dengan program SPSS. Hasil perhitungan

ditunjukkan pada nilai *corrected item total correlation*

Uji Reliabilitas. Menurut Sugiyono (2014), Instrumen yang reliable berarti instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas instrument dengan konsistensi dengan teknik Alpha Cronbach.

Model pengukuran yang dimaksud adalah pemeriksaan mengenai reliabilitas dan validitas instrument. Menurut Masrun (2009) menyatakan bahwa bila mana koefisien korelasi antar skor suatu indikator dengan skor total seluruh indikator lebih besar dari 0,3 ( $r > 0,3$ ), maka instrument tersebut dianggap valid. Sedangkan untuk memeriksa reliabilitas instrument metode yang sering digunakan adalah koefisien *alpha cronbach*. Dimana dikatakan reliable bila  $> 0,6$ .

## Teknik Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan Model regresi linear berganda. Model regresi linier berganda ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus/ linier antara variabel dependen dengan masing-masing predoktornya.

## Definisi Operasional Variabel

### 1. Kualitas Pelayanan Keperawatan (X1)

Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, untuk mengukur seberapa baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan diperlukan suatu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan (Depkes, 2008).

Indikator: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*

### 2. Fasilitas (X2)

Fasilitas merupakan suatu bentuk pembelian manfaat dari perusahaan kepada konsumen Pengguna yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang. Dengan kata lain, pada perusahaan jasa, fasilitas yang disediakan berupa alat-alat yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen dengan indikator senbagai berikut:

- Perlengkapan Kerja
- Peralatan Administrasi
- Keamanan Lingkungan

3. Minat (X3)

Minat adalah suatu fungsi jiwa untuk dapat mencapai sesuatu. Minat merupakan kekuatan dari dalam dan tampak dari luar sebagai gerak-gerik, dalam menjalankan fungsinya minat berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Dengan indikator: Kebutuhan., Pengalaman dan Kesempatan

4. Kepuasan (Y)

Kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya bekerja, indikator kepuasan menurut Gibson. 2004:

- Faktor Individu
- Faktor Psikologi
- Faktor Organisasi
- 

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Hasil pengujian validitas pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1: Hasil Perhitungan Uji Validitas Butir-butir Pernyataan Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan**

No. Item	KORELASI SKOR ITEM TERHADAP SKOR TOTAL (R <sub>xy</sub> )	Nilai Batas	Sig	Keterangan
1.	0,673	0,378	0,000	Valid
2.	0,841	0,378	0,000	Valid
3.	0,670	0,378	0,000	Valid
4.	0,526	0,378	0,000	Valid
5.	0,682	0,378	0,000	Valid
6.	0,839	0,378	0,000	Valid
7.	0,781	0,378	0,000	Valid
8.	0,581	0,378	0,000	Valid
9.	0,627	0,378	0,000	Valid
10.	0,768	0,378	0,000	Valid
11.	0,654	0,378	0,000	Valid
12.	0,788	0,378	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2015

Variabel kualitas pelayanan yang di dalamnya terdapat beberapa butir item pertanyaan yang merupakan tolok ukur untuk pengambilan data yang disebar ke responden akan diuji korelasikan antara skor item butir pernyataan dengan skor total item pernyataan. Dalam uji korelasi digunakan uji korelasi Pearson dengan bantuan Program SPSS 21 for windows, hasil perhitungan uji validitas terhadap setiap butir pernyataan yang disebar kepada para responden. Jumlah butir pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan sebanyak 13 butir pernyataan Jumlah responden untuk uji validitas sebanyak 20 orang, dimana dari 12 butir pertanyaan untuk pengetahuan diuji korelasinya antara skor item dengan skor total item, hasilnya terlihat dalam setiap butirnya mendapatkan tingkat signifikannya yaitu lebih kecil dari 0,05 (< 0,05) dan diatas ambang batas korelasi dengan df =18 (0,378) dimana df didapat dari (n-2), Dengan demikian item pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner layak diteruskan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam kuesioner tersebut.

**Tabel 2: Hasil Perhitungan Uji Validitas Butir-butir Pernyataan Indikator Variabel Fasilitas**

No. Item	KORELASI SKOR ITEM TERHADAP SKOR TOTAL (R <sub>xy</sub> )	Nilai Batas	Sig	Keterangan
1.	0,647	0,378	0,000	Valid
2.	0,539	0,378	0,000	Valid
3.	0,831	0,378	0,000	Valid
4.	0,734	0,378	0,000	Valid
5.	0,627	0,378	0,000	Valid
6.	0,492	0,378	0,000	Valid
7.	0,749	0,378	0,000	Valid

Sumber: Data Primer olahan SPSS

Dalam tabel 2 diatas memperlihatkan hasil uji korelasi antara skor item tiap butir pernyataan dengan skor total tiap butir pernyataan dengan menggunakan Program SPSS 21 for windows. Variabel fasilitas adalah variabel terikat yaitu 7 pernyataan, Hasil uji kevalidan tiap butir pernyataan tingkat signifikannya sangat tinggi yaitu lebih kecil dari 0,005 atau nilai  $R_{hitung}$  dari setiap item butir pernyataan  $> R_{tabel}$  yaitu 0,378. Dengan demikian item pernyataan yang disajikan dalam kuesioner layak diteruskan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam kuesioner tersebut

**Tabel 3: Hasil Perhitungan Uji Validitas Butir-butir Pernyataan Indikator Variabel Minat**

No. Item	KORELASI SKOR ITEM TERHADAP SKOR TOTAL (R <sub>xy</sub> )	Nilai Batas	Sig	Keterangan
1.	0,773	0,378	0,000	Valid
2.	0,741	0,378	0,000	Valid

3.	0,870	0,378	0,000	Valid
4.	0,626	0,378	0,000	Valid
5.	0,582	0,378	0,000	Valid
6.	0,739	0,378	0,000	Valid
7.	0,681	0,378	0,000	Valid

Sumber: Data Primer olahan SPSS

Pada uji validitas variabel Minat dari 7 pertanyaan, masing-masing akan diuji validitasnya, untuk mengetahui setiap butirnya apakah pertanyaan tersebut valid atau invalid. Dalam hal ini bisa dilihat pada tabel 4.7, bila nilainya antara r hitung lebih besar daripada r tabel.

**Tabel 4: Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien**

No. Item	KORELASI SKOR ITEM TERHADAP SKOR TOTAL (R <sub>xy</sub> )	Nilai Batas	Sig	Keterangan
1.	0,873	0,378	0,000	Valid
2.	0,841	0,378	0,000	Valid
3.	0,870	0,378	0,000	Valid
4.	0,726	0,378	0,000	Valid
5.	0,832	0,378	0,000	Valid
6.	0,951	0,378	0,000	Valid
7.	0,918	0,378	0,000	Valid
8.	0,871	0,378	0,000	Valid
9.	0,692	0,378	0,000	Valid
10.	0,951	0,378	0,000	Valid
11.	0,951	0,378	0,000	Valid
12.	0,970	0,378	0,000	Valid

Sumber: Data Primer olahan SPSS

Dalam tabel 4memperlihatkan hasil uji korelasi antara skor item tiap butir pernyataan dengan skor total tiap butir pernyataan dengan menggunakan Program SPSS 21 for windows.

Variabel Keterampilan adalah variabel terikat yaitu 12 pernyataan, Hasil uji kevalidan tiap butir pernyataan tingkat signifikannya sangat tinggi yaitu lebih kecil dari 0,005 atau nilai  $R_{hitung}$  dari setiap item butir pernyataan  $> R_{tabel}$  yaitu 0,378. Dengan demikian item pernyataan yang disajikan dalam kuesioner layak diteruskan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam kuesioner tersebut.

Hasil pengujian reliabilitas pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5: Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas butir-butir Pertanyaan Indikator Pernyataan Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas dan Minat**

Variabel	Korelasi skor item terhadap skor total ( $R_{xy}$ )	Nilai Batas ( )	Keterangan
X1	0,854	0,60	Reliabel
X2	0,810	0,60	Reliabel
X3	0,827	0,60	Reliabel
Y	0,876	0,60	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2017

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan (X1), Fasilitas (X2), Minat (X3) dan Kepuasan Pasien (Y), mempunyai nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,80 dengan rentang 0,810-0,876 sehingga dapat diartikan bahwa semua item pada variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan (X1), Fasilitas (X2), Minat (X3) dan Kepuasan (Y) adalah Reliabel.

Hasil perhitungan pada tabel 5 juga menunjukkan bahwa item-item variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan (X1), Fasilitas (X2), Minat (X3) dan Kepuasan Pasien (Y) mempunyai koefisien alpha lebih besar dari  $R_{tabel}$

yaitu 0,60. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan untuk variabel variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan (X1), fasilitas (X2), minat (X3) dan Kepuasan Pasien (Y) adalah Reliabel.

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar

(Dalam tabel 1 menunjukkan gambaran mengenai hubungan antara variabel kualitas pelayanan keperawatan (X1) dengan variabel kepuasan pasien (Y). Hal ini dilihat dari hasil perhitungan program SPSS yang dikumpulkan diperoleh koefisien korelasi (r) antara variabel kepuisan pasien (X1) dengan variabel kualitas pelayanan keperawatan (Y) sebesar 0,410. Artinya nilai rhitung  $>$  dari rtabel, dimana pada  $N= 40$  diperoleh  $r_{tabel} = 0,312$  atau  $0,410 > 0,312$ , sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan keperawatan (X1) dengan variabel Kepuasan Y)

### 2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar

Dari analisis parsial hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien suatu gambaran mengenai hubungan antar variabel fasilitas (X2) dengan variabel kepuasan pasien (Y). Hal ini dilihat dari hasil perhitungan program SPSS yang dikumpulkan diperoleh koefisien korelasi (r) antara variabel fasilitas(X2) dengan variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,298, dalam hal ini  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ , dimana pada  $N= 40$  diperoleh  $r_{tabel} = 0,312$  atau  $0,298 > 0,312$ , atau nilai sig  $0,004 < 0,05$ , sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan yang positif antara variabel fasilitas (X2) dengan variabel kepuasan pasien (Y).

Fasilitas merupakan segala sesu atu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas

adalah sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 1997). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek. Misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu yang beraneka ragam, dan dekorasi interior.

Hasil penelitian menurut Wisniewski dan Wisniewski (2005), didapatkan data fasilitas total pasien 51 orang, 23 (45 persen) menanggapi pertanyaan ini semua menilai pelayanan klinik dengan nilai 5 atau lebih (score 1-7 dengan menggunakan skala Likert) dan 28 (55 persen) memberikan skor maksimum 7. Skor expectaste (harapan) yang tinggi secara konsisten di semua dimensi, meskipun untuk tangibles adalah lebih rendah. Untuk rata-ratanya ( $M$ ) = 4,318 dan standar deviasi ( $SD$ ) = 0,009

Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan klien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

### **3. Pengaruh Minat Terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Makassar**

Pada uji hipotesis hubungan suatu gambaran mengenai hubungan antar variabel minat ( $X_3$ ) dengan variabel kepuasan pasien ( $Y$ ). Hal ini dilihat dari hasil perhitungan program SPSS yang dikumpulkan diperoleh koefisien korelasi ( $r$ ) antara variabel minat ( $X_3$ ) dengan variabel kepuasan pasien dan kinerja karyawan memperlihatkan hasil perhitungan bahwa nilai thitung variabel minat sebesar 2,646 pada ttabel dengan  $df$  37 dan taraf signifikan 0,05 diperoleh ttabel sebesar 1,129, sehingga menghasilkan perhitungan thitung > ttabel yaitu 2,646 > 1,129 sedangkan sig pada tabel diatas sebesar 0,011 yang berarti probabilitas 0,011, karena probabilitas lebih kecil dari 0,05, yaitu 0,00 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa antara variabel minat dengan variabel kepuasan pasien terdapat hubungan yang positif dan signifikan atau dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) menyatakan ada hubungan antara variabel minat dengan Variabel kepuasan pasien diterima.

Minat sebagai perhatian yang mengandung unsur-unsur perasaan. Dengan begitu minat sangat menentukan sikap yang menyebabkan seseorang aktif dalam suatu pekerjaan, atau dengan kata lain, minat dapat menjadi sebab dari suatu kegiatan. Minat terjadi melalui proses kognisi (pemikiran) terhadap suatu stimulus berupa fenomena, objek atau kejadian yang dilakukan oleh individu yang dipengaruhi oleh faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala dan pengetahuan. Taraf permulaan dari minat adalah adanya stimulus dari suatu objek mengenai alat indera (proses pikir), proses pikir

tersebut dipengaruhi oleh faktor lingkungan, cita-cita, unsur bakat, kebutuhan, pengalaman masa lampau, harapan masa datang dan sosial ekonomi. Proses terakhir adalah proses psikologis dimana individu menyadari tentang apa yang diterima melalui alat indera (reseptor). Intensitas, frekuensi dan jumlah kejadian mampu menarik perhatian seseorang sehingga seseorang tersebut mempunyai tanggapan atau pikiran sehingga membentuk minat.

Kebutuhan Manusia sebagai makhluk bio-psiko-sosial-spiritual yang utuh dan unik. Teori kebutuhan manusia memandang manusia memandang manusia sebagai suatu keterpaduan, keseluruhan yang terorganisir yang mendorong untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia. Kebutuhan dasar dipandang sebagai tekanan internal sebagai hasil dari perubahan keadaan sistem dan tekanan internal sebagai hasil dari perubahan keadaan sistem dan tekanan ini dinyatakan dengan perilaku untuk mencapai tujuan sehingga terpenuhinya kebutuhan.

#### **4. Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Minat Secara Simultan Terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar.**

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Minat Terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar, dapat dilihat dari Hasil analisis yang menghasilkan nilai koefisien determinasi ( $R$ ) = 0.960. Ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Minat secara simultan dapat menjelaskan 82,8% variabel ini mempunyai kontribusi terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar 17,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini. Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain, Pengetahuan, Keterampilan, Kedisiplinan, Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi juga bisa mempengaruhi kepuasan pasien sesuai dengan penelitian sebelumnya.

Tingkat kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang

rumah sakit saja tetapi harus dipandang dari sudut pandang pasien. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, karena kualitas memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan rumah sakit dan pada akhirnya kepuasan pasien dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan pada pasien maka perlu diperhatikan dimensi yang berperan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang disebut dengan Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Perhatian (Empathy);

#### **5. Variabel Paling berpengaruh (dominan) antara kualitas pelayanan, fasilitas dan minat Terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar**

Dari hasil uji analisis data yang telah dilakukan, dapat dilihat koefisien Beta Standardized dari variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ) dan minat ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar secara berurutan adalah 0.345, 0,283 dan 0.317. jadi bisa terlihat bahwa variabel  $X_3$  yaitu variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan adalah variabel yang berpengaruh paling signifikan Terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar ( $Y$ ).

Pengaruh indikator Reliability (Kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan. Reliability (Keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Oleh Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar, seperti ketepatan waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat

semenjak saat pertama. Keandalan di sini merupakan sejauh mana para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pasien.

Responsiveness (Ketanggapan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pelanggan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesiapan perawat dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para perawat maka permasalahan yang dihadapi oleh para pasien akan cepat terselesaikan.

## **V. KESIMPULAN**

Adapun Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan Keperawatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan semakin juga memberikan kepuasan terhadap pasien sesuai dengan standar yang ditetapkan
- b. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar. Fasilitas menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien.
- c. Minat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan menarik minat pasien untuk berobat di RSUD Wisata UIT Makassar.
- d. Kualitas Pelayanan keperawatan, fasilitas dan minat memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar.
- e. Kualitas Pelayanan Keperawatan dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar.

## **VI. REFERENSI**

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alamsyah Dedi (2012). *Manajemen pelayanan kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Abdillah, A. D. & Ramdan, M. (2009). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Sindang kerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal kesehatan Kartika Stikes A. Yani*
- Ali, Z. (2010). *Pengantar metode statistic untuk keperawatan*. Jakarta : TIM
- Asmuji. (2012). *Manajemen keperawatan: konsep dan aplikasi*. Jogjakarta:
- Arruzz Media Arikunto. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Arwani & Supriyatno, H. (2005). *Manajemen bangsal keperawatan*. Jakarta: EGC
- Atikah, D. R. (2014). *Hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Aceh timur*. Tesis mahasiswa Stikes Cut Nyak Dhien Langsa
- Aziz, A. H. (2007). *Metodologi penelitian keperawatan dan teknik analisa data*. Jakarta: Salemba medika
- Bauk, I, Kadir, A.R & Saleh, A. (2013). *Hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan : persepsi pasien pelayanan rawat inap RSUD Majene*.
- Dharma kusuma kelana. (2013). *Metodologi penelitian keperawatan*. Jakarta timur: CV. Trans Media.
- Hidayat AA (2014). *Metode Penelitian Keperawatan dan tehnik analisa data*. Jakarta: Salemba Medika.

- Muninjaya Gde AA. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Kedokteran EGC.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Edisi Empat. Jakarta :Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Edisi Tiga. Jakarta :Salemba Medika.
- Nursalam (2013).*Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*.Jakarta selatan : Salemba Medika.
- Setiadi. (2007). *Konsep dan penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Simamora, Roymond H. (2012). *Buku ajar manajemen keperawatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Pohan, I.S.(2003). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Riduwan, 2012, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel*.Alvabeta. Bandung
- Simamora, Henry. 2004,*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN: 2004
- Sedarmayanti, 2004.*Prestasi dalam Pengembangan Pemberdayaan dan Pendayagunaan Pegawai PT*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Swarburg, R.C, 2010.*Pengembangan Staff Keperawatan Serta Pengembangan SDM*, Buku Kedokteran, Jakarta
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Alvabeta. Bandung
- Sitorus, R., &Yulia.(2006). *Model praktik keperawatan profesional di rumah sakit*. Jakarta: EGC.
- Sunariyo, 2012.*Psikologi Untuk Keperawatan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Sujarweni vw. (2014). *Metodologi penelitian keperawatan*. Jakarta : Gava Media.
- Tribowo Cecep(2013). *Manajemen pelayanan di rumah sakit*. Jakarta :CV Trans Info Media. Hal 45 – 47
- Wardoyo, 2005, *Pengaruh Kompetensi iterhadap Komitmen dan Kinerja Karyawan PT*. Bontanng Kalimantan Timur.Tesis PPS-UB, Malang, Tidak Dipublikasikan.