

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGIL KABUPATEN PASURUAN

Any Urwatul Wusko

Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Niaga

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa (pasien) merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan. Untuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa (pasien) Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Pasuruan sebagai instansi kesehatan publik milik pemerintah daerah yang berorientasi pada pengguna jasa (pasien), dalam perkembangannya dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna jasa (pasien) dengan meningkatkan kompetensi pegawai serta memperhatikan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa, Udan untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y). Dan dari hasil uji t diketahui bahwa secara parsial, variabel keandalan (X_2), daya tanggap (X_3) dan empati (X_5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y). Sedangkan variabel bukti langsung (X_1) dan Jaminan (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y). Adapun variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel empati dengan nilai sumbangan efektif sebesar 41,02%.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak azasi sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata, dan bermutu. Sejalan dengan hal tersebut, berbagai upaya dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Depkes RI, 2004). Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting adalah rumah sakit. Rumah sakit memiliki peran yang sangat

strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Namun, dengan semakin banyaknya jumlah rumah sakit, serta pengguna jasa (pasien) yang semakin selektif dan berpengetahuan dalam menggunakan fasilitas rumah sakit, hal ini menyebabkan adanya persaingan dalam industri jasa kesehatan yang semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut rumah sakit selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pentingnya kualitas pelayanan pada jasa kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa (pasien), yang mana dalam hal ini dapat menghasilkan kepuasan pada pengguna jasa (pasien) yang menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit. Adapun kualitas pelayanannya diterapkan dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa (pasien). Namun pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan, dan keinginan pengguna jasa (pasien). Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas pelayanan pengguna jasa (pasien), sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Arief (2006:174) mengemukakan bahwa keluhan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya. Pengguna jasa (pasien) yang merasa puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila mereka merasa puas maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pengguna jasa (pasien) tidak puas maka mereka tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain.

Pengguna jasa (pasien) dalam menilai atau mengukur kualitas pelayanan menggunakan

lima dimensi, (RSUD Bangil merupakan salah satu instansi kesehatan yang telah lama menemani masyarakat Kabupaten Pasuruan terutama terkait menjaga masyarakat Kabupaten Pasuruan agar tetap sehat. RSUD Bangil berbenah diri dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang tentunya lebih baik. Baik dalam peningkatan kualitas SDM, teknologi kedokteran yang mutakhir, kenyamanan, kecepatan, dan ketepatan dalam pelayanan. Dalam menyelenggarakan pelayanan RSUD Bangil berpegang pada komitmen visi, misi, tujuan, sasaran, program, kebijakan, dan motto yang telah ditetapkan, yang tentunya ditujukan untuk menciptakan kepuasan terhadap pengguna jasa (pasien), dan pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat bagi RSUD Bangil.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa, dan untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda untuk menjelaskan adakah pengaruh, seberapa besar pengaruh, dan variabel mana yang signifikan berpengaruh secara parsial dan simultan Antara variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap

kepuasan pengguna jasa. Sampel pada penelitian ini sebanyak 50 responden yang dilakukan RSUD Bangil penyebaran kuisioner dilakukan di RSUD Bangil dengan pertimbangan penelitian dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa. Adapun tehnik yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan siapa saja di anggap peneliti dapat menjawab dan mewakili untuk memberikan keterangan.

a. Kualitas Jasa

Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramahtamahan, dan kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaatnya besar. Seperti yang didefinisikan oleh Kotler (1993:352) Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Terdapat lima dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (1996) dalam Tjiptono (2006:70) sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangible*), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perusahaan. Yang meliputi perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan.

- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, serta secara cepat terhadap keinginan pelanggan.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
- 5) Empati (*Empathy*), yaitu sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan, yang tentunya memahami kebutuhan pelanggan.

b. Kepuasan Pelanggan

Menurut Schnaars (1991) dalam Tjiptono (2008:24), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Arief (2006:169) mendefinisikan kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi. bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 56 responden (56%). Sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 44 responden (44%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah responden lebih di dominasi berjenis kelamin laki-laki karena lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin perempuan. pasien di RSUD Bangil Pasuruan didominasi oleh pasien yang berusia 31–40 tahun. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, usia 31–40 tahun berjumlah 33 responden (33%), usia kurang dari 20 tahun berjumlah 23 responden (23%), usia 20–30 tahun berjumlah 26 responden (26%), dan usia lebih dari 40 tahun berjumlah 18 responden (18%). Dari segi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan responden adalah karyawan swasta, dimana jumlah responden karyawan swasta sebanyak 30 responden (30%). Sedangkan responden pekerjaan lainnya, yaitu pegawai negeri berjumlah 4 responden (4%), wiraswasta berjumlah 23 responden (23%), lain-lain (ibu rumah tangga, dsb) berjumlah 23 responden (23%), dan pelajar/mahasiswa berjumlah 20 responden (20%). pasien pengguna jasa di RSUD Bangil Pasuruan didominasi oleh pasien yang lamanya dirawat antara 3-15 hari. Dari segi lamanya rawat di RSUD, sebanyak 62 responden (62%) adalah pasien yang lamanya dirawat antara 3-15 hari. Sedangkan yang lainnya adalah kurang dari 3 hari berjumlah 23 responden (23%), 16-30 hari berjumlah 15

responden (15%) dan lebih dari 30 hari tidak ada responden.

Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien)

Berdasarkan dari hasil analisis terbukti bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y) pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Dari hasil analisis tersebut sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh Pasuraman dkk, dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), bahwa ada lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄) dan empati (X₅).

Besarnya kontribusi variabel bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y) ditunjukkan dengan koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,820 atau 82%. Sehingga dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah sebesar 82% sedangkan sisanya sebesar 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1985) dalam Arief (2006:118) yaitu apabila jasa yang diterima atau

dirasakan sesuai yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pengguna jasa maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada rumah sakit masih efektif dijadikan sumber keberhasilan pelayanan yang berorientasi untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa (pasien) di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

2. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien)

a. Pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien)

Berdasarkan dari hasil analisis data terbukti secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bukti langsung (X_1) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y), dengan nilai $t_{hitung} 1,701 < t_{tabel} 1,980$ dan nilai $p = 0,092 > 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa bukti langsung yang terdiri dari penampilan pegawai yang rapi, kesediaan fasilitas, dan kebersihan ruangan pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan belum signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien), oleh karena itu pihak rumah sakit haruslah senantiasa memperhatikan variabel bukti langsung dengan baik sebagai bentuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa (pasien) yang nantinya akan menjadi sumber

dinamisme penyempurnaan kualitas pelayanan RSUD Bangil.

Hal ini sesuai dengan pendapat yazid (2005:104) yaitu bukti langsung dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat kesan tentang kualitas dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

Dari hasil analisis menunjukkan item tertinggi terletak pada kebersihan ruangan, yaitu dengan rata-rata 2,87. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bangil ruangnya sudah bersih, dan harus terus dipertahankan. Sedangkan item terendah terletak pada kesediaan fasilitas, yaitu dengan rata-rata 2,81. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas RSUD Bangil kurang memadai dan harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengguna jasa (pasien), sehingga dapat menciptakan kepuasan yang maksimal bagi pengguna jasa (pasien). Dengan demikian akan memberikan banyak keuntungan bagi RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

b. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien)

Berdasarkan dari hasil analisis data terbukti secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan (X_2) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y), dengan nilai $t_{hitung} 2,353 > t_{tabel} 1,980$ dan nilai $p = 0,021 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa keandalan yang terdiri dari kemampuan memberikan pelayanan

yang baik sesuai dengan janjinya, kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat/akurat, dan kemampuan memberikan pelayanan secara memuaskan pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien), oleh karena itu pihak rumah sakit harus membuktikan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa (pasien). Karena pelayanan yang cepat, tepat dan akurat akan menghindari kejenuhan yang diakibatkan lama menunggu.

Hal ini sesuai dengan pendapat yazid (2005:102) yaitu keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai yang diinginkan konsumen.

Dari hasil analisis menunjukkan item tertinggi terletak pada kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat/akurat, yaitu dengan rata-rata 2,91. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bangil dalam memberikan pelayanan dengan tepat/akurat sudah baik dan harus terus dipertahankan. Sedangkan item terendah terletak pada kemampuan memberikan pelayanan secara memuaskan, yaitu dengan rata-rata 2,80. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bangil dalam memberikan pelayanan secara memuaskan kurang baik dan harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengguna jasa (pasien), sehingga dapat menciptakan kepuasan yang maksimal bagi pengguna jasa (pasien). Dengan demikian akan

memberikan banyak keuntungan bagi RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

c. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien)

Berdasarkan dari hasil analisis data terbukti secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variabel daya tanggap (X_3) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y), dengan nilai t_{hitung} 2,290 > t_{tabel} 1,980 dan nilai $p= 0,024 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa daya tanggap yang terdiri dari pegawai tanggap dan tulus dalam mendengarkan keluhan, pegawai bersedia memberikan kejelasan prosedur pelayanan, dan pegawai cepat dalam membantu mengatasi masalah dalam pelayanan pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien). Dari sini sangat jelas bahwa pegawai rumah sakit memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada pengguna jasa (pasien), karena setiap pengguna jasa (pasien) mempunyai perilaku dan kebiasaan yang berbeda-beda, pengetahuan dan pengalaman yang berbeda-beda, dan kesulitan yang dihadapi juga berbeda-beda. Hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan dan terus dipertahankan oleh pihak RSUD Bangil agar pengguna jasa (pasien) merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml dkk, (1990) dalam Arief (2006:126), daya tanggap yaitu kemauan atau kesiapan para

karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Dari hasil analisis menunjukkan item tertinggi terletak pada pegawai tanggap dan tulus dalam mendengarkan keluhan, yaitu dengan rata-rata 2,91. Artinya pegawai RSUD Bangil ketika mendengarkan keluhan sudah cukup tanggap dan tulus, hal ini harus terus dipertahankan oleh pihak rumah sakit. Sedangkan item terendah terletak pada pegawai bersedia memberikan kejelasan prosedur pelayanan, yaitu dengan rata-rata 2,87. Artinya pegawai RSUD Bangil dalam memberikan kejelasan prosedur pelayanan kurang tanggap, hal ini harus diperhatikan dan harus ditingkatkan demi terciptanya kepuasan pengguna jasa (pasien) di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

d. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien)

Berdasarkan dari hasil analisis data terbukti secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan (X_4) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y), dengan nilai $t_{hitung} -0,482 < t_{tabel} 1,980$ dan nilai $p = 0,631 > 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa jaminan yang terdiri dari pegawai dalam memberikan pelayanan mengetahui kondisi secara cermat, pegawai memiliki keahlian (kompetensi) dalam memberikan pelayanan, dan pegawai dalam memberikan pelayanan tidak membahayakan atau tidak beresiko pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan belum signifikan

pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien), Oleh karena itu pihak RSUD Bangil haruslah senantiasa memperhatikan dan meningkatkan variabel jaminan secara baik agar pelayanan mampu mewujudkan kepuasan pengguna jasa (pasien).

Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml dkk, (1990) dalam Arief (2006:126), jaminan dan kepastian merupakan mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

Dari hasil analisis menunjukkan item tertinggi terletak pada pegawai memiliki keahlian (kompetensi) dalam memberikan pelayanan, yaitu dengan rata-rata 2,89. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai RSUD Bangil memiliki keahlian (kompetensi) dalam memberikan pelayanan sudah baik dan harus terus dipertahankan. Sedangkan item terendah terletak pada pegawai dalam memberikan pelayanan tidak membahayakan atau tidak beresiko, yaitu dengan rata-rata 2,79. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai RSUD Bangil dalam memberikan pelayanan tidak membahayakan atau tidak beresiko kurang baik. Hal ini harus terus ditingkatkan, agar pengguna jasa (pasien) merasa aman sehingga timbul adanya kepercayaan pengguna jasa (pasien) dan rasa puas terhadap pelayanan RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

e. Pengaruh empati terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien)

Berdasarkan dari hasil analisis data terbukti secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variabel empati (X_5) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y), dengan nilai $t_{hitung} 4,157 > t_{tabel} 1,980$ dan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa empati yang terdiri dari pegawai ramah dalam memberikan pelayanan, pegawai memahami kebutuhan dan memberikan pelayanan yang terbaik, serta pegawai memberikan perhatian secara tulus pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien), oleh karena itu pegawai rumah sakit diharapkan dapat menciptakan komunikasi dan perhatian yang baik bagi pengguna jasa (pasien). Karena bentuk empati tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien).

Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dari hasil analisis menunjukkan item tertinggi terletak pada pegawai ramah dalam memberikan pelayanan, yaitu dengan rata-rata 2,91. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai RSUD Bangil ramah dalam memberikan pelayanan sudah baik, dan harus terus

dipertahankan. Sedangkan item terendah terletak pada pegawai memberikan perhatian secara tulus, yaitu dengan rata-rata 2,79. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai RSUD Bangil dalam memberikan perhatian secara tulus kurang baik, dan harus ditingkatkan. Secara umum pengguna jasa (pasien) membutuhkan kemudahan akses, komunikasi yang mudah (baik), dan memiliki keinginan untuk dipahami kebutuhannya. Oleh karena itu, pihak rumah sakit harus dapat memposisikan dirinya berdasar empati, yang dibangun diatas kebutuhan konsumen akan perhatian, yaitu berupa perhatian individual yang bisa saja berbeda dengan kebutuhan individu lainnya. Jadi empati dari pegawai rumah sakit pada pengguna jasa (pasien) RSUD Bangil mempunyai peranan yang sangat penting untuk menarik dan memberikan kepuasan pelayanan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien)

Berdasarkan dari hasil analisis data variabel kualitas pelayanan (X) yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y) adalah variabel empati (X_5). Hal ini dapat dibuktikan dari analisis yang menggunakan nilai Sumbangan Efektif, dengan nilai sebesar 41,02%. Nilai tersebut merupakan nilai yang tertinggi dari variabel lainnya. Dengan demikian dapat dilihat bahwa variabel empati (X_5) memiliki pengaruh yang paling kuat bila

dibandingkan dengan variabel yang lain. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hasan (2002) bahwa untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan maka harus mengetahui nilai sumbangan efektif (SE) dari masing-masing variabel.

Sedangkan setelah variabel empati (X_5), variabel kualitas pelayanan (X) yang memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y) pada RSUD Bangil adalah variabel keandalan (X_2) dengan nilai sumbangan efektif sebesar 18.33%, urutan ketiga dipengaruhi oleh variabel daya tanggap (X_3) dengan nilai sumbangan efektif sebesar 14.66%, urutan keempat dipengaruhi oleh variabel bukti langsung (X_1) dengan nilai sumbangan efektif sebesar 13.64%, dan urutan terakhir dipengaruhi oleh variabel jaminan (X_4) dengan nilai sumbangan efektif sebesar -4,83%. Jadi variabel empati (X_5) dalam hal ini harus tetap dipertahankan, sedangkan variabel bukti langsung (X_1) harus ditingkatkan. Hal ini bertujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan pengguna jasa (pasien) sehingga terjadi kepuasan pengguna jasa (pasien), dan pada akhirnya akan menguntungkan bagi pihak rumah sakit, seperti akan terjadinya loyalitas pengguna jasa (pasien).

Dari hasil analisis yang membuktikan bahwa variabel empati (X_5) merupakan variabel yang paling dominan, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

- 1) Keramahan pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa (pasien) RSUD Bangil.
- 2) Pegawai rumah sakit memiliki kemampuan memahami kebutuhan dan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pengguna jasa (pasien) RSUD Bangil.
- 3) Pegawai memberikan perhatian secara tulus terhadap pengguna jasa (pasien) RSUD Bangil.

Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) yaitu empati merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dari sinilah pengguna jasa (pasien) akan merasa puas, sehingga pengguna jasa (pasien) yang pernah berobat ke RSUD Bangil akan kembali lagi menggunakan jasa pelayanan RSUD Bangil dan tidak akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti langsung (*tangible*) (X_1), keandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), dan empati (*Empathy*) (X_5) secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y), dengan hasil perhitungan

- $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($91,124 > 2,30$). Sehingga penelitian ini membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (*tangible*) (X_1), keandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), dan empati (*empathy*) (X_5) secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti langsung (*tangible*) (X_1) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y), dengan hasil perhitungan $t_{hitung} 1,701 < t_{tabel} 1,980$. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang berupa bukti langsung (*tangible*) (X_1) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan ditolak.
 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y), dengan hasil perhitungan $t_{hitung} 2,353 > t_{tabel} 1,980$. Sehingga penelitian ini membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang berupa keandalan (*reliability*) (X_2) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.
 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y), dengan hasil perhitungan $t_{hitung} 2,290 > t_{tabel} 1,980$. Sehingga penelitian ini membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang berupa daya tanggap (*responsiveness*) (X_3) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.
 5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) (X_4) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y), dengan hasil perhitungan $t_{hitung} -0,482 < t_{tabel} 1,980$. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang berupa jaminan (*assurance*) (X_4) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan ditolak.
 6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati (*empathy*) (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y), dengan hasil perhitungan t_{hitung} 4,157 > t_{tabel} 1,980. Sehingga penelitian ini membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang berupa empati (*empathy*) (X_5) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

7. Variabel Empati (*empathy*) (X_5) adalah variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y). Dengan kontribusi sumbangan efektif yang dimiliki variabel empati (*empathy*) (X_5) adalah sebesar 41.02%. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa dari kelima variabel yang meliputi bukti langsung (*tangible*) (X_1), keandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), dan empati (*empathy*) (X_5) berpengaruh paling dominan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan, ternyata variabel jaminan (*assurance*) (X_4) ditolak, sedangkan variabel empati (*empathy*) (X_5) diterima.

Saran

Untuk Peneliti selanjutnya

1. Disadari bahwa suatu penelitian hendaknya berkesinambungan agar

menjadi suatu penelitian yang lengkap dan dapat digunakan oleh semua pihak yang terkait. Penelitian ini masih menyisakan kekurangan yang dapat dikaji lagi oleh peneliti selanjutnya, baik dari segi pengukuran kualitatif maupun kuantitatif dengan memperdalam obyek penelitian dan menambah variabel-variabel kualitas pelayanan lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Sehingga penelitian selanjutnya akan lebih baik.

Untuk Instansi RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pihak RSUD Bangil harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa (pasien) agar menciptakan kepuasan pengguna jasa (pasien). Item kualitas pelayanan yang sifatnya masih dirasakan kurang oleh pengguna jasa (pasien) seperti dari segi bukti langsung, yang meliputi penampilan pegawai yang rapi, kesediaan fasilitas, misalnya: tabung oksigen, kereta dorong (kursi roda) dll, kebersihan ruangan. Diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Sedangkan item kualitas pelayanan yang dirasakan memuaskan pengguna jasa (pasien) harus dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi sebagai

upaya agar kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna jasa (pasien).

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV ALFABETA.
- Anjaryani, W.D. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis Sarjana (S-2). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arief, Muhtosim. 2008. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arjiana, Nina E. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Wawa Husada Malang*. Skripsi Sarjana (S-1). Malang: Universitas Muhammadiyah.
- Bangil, RSUD. 2011. *Company Profile RSUD Bangil*. Pasuruan: RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Fauzi, A & Kurniati RR. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Sarjana (S-1). Malang: Universitas Brawijaya.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indriaty, D.R. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Tesis Sarjana (S-2). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kuncoro, Mudrajad. 2004. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasetyo, Bambang & Jannah, Lina M. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Priambada, Swasta. 2005. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kesehatan RSI Unisma Malang*. Jurnal Hasil Penelitian Mandiri. Pasuruan: Universitas Yudharta.
- Pudjiantoro, Rahardjanto. 2008. *Pengembangan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang*. Tesis Sarjana (S-2). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Pujiastuti, Wiwit. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

- Pengguna Jasa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu*. Skripsi Sarjana (S-1). Malang: Universitas Islam Negeri Maulada Malik Ibrahim.
- Puspita, Ika. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*. Skripsi Sarjana (S1). Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Rahmulyono, Anjar. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Di Sleman*. Skripsi Sarjana (S-1). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Restiani, Ana. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Saiful Anwar (RSSA) Malang*. Skripsi Sarjana (S-1). Malang: Universitas Islam Negeri Malang.
- Rismauri, Novita Alinda. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri*. Skripsi Sarjana (S1). Surakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Siswinarti, Leni D. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Pada Rumah Sakit Reksa Waluya Mojokerto*. Skripsi Sarjana (S1). Malang: Universitas Muhammadiyah.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono. 2008. *Statistik Nonparametris*. Bandung: CV ALFABETA.
- Supriyanto, S & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tyas, Yani I Y. 2006. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSUD Probolinggo*. Skripsi Sarjana (S1). Malang: Universitas Muhammadiyah.
- Umar. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: EKONISIA

