

# Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

**Gumar Herudiansyah<sup>1</sup>, Mister Candra<sup>2</sup>, Kevin Haminsyah<sup>3</sup>**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang  
E-mail : [gumarheru@gmail.com](mailto:gumarheru@gmail.com)<sup>1</sup>, [can\\_mhs@yahoo.com](mailto:can_mhs@yahoo.com)<sup>2</sup>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Sampel ditentukan dengan teknik *metode convenience sampling*, dengan responden sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik Kuesioner (angket). Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis linier berganda. Pada hasil penelitian diperoleh dengan menggunakan SPSS, menunjukkan hasil uji t bahwa menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* dan *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji f variabel *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Muhammadiyah Palembang.

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Tangible, Responsiveness, Reability, Assurance dan Emphaty*

## Abstrack

*This study aims to analyze the effect of the dimensions of health service quality on the level of patient satisfaction at the Muhammadiyah Hospital in Palembang. This type of research is quantitative research. The study population was patients at Muhammadiyah Hospital Palembang. The sample is determined by the convenience sampling method, with 100 respondents. The data collection method used was a questionnaire (questionnaire) technique. Data analysis method used is multiple linear analysis method. In the research results obtained using SPSS, showing the results of the t test that shows that tangible variables, responsiveness, reliability, assurance and empathy have a significant effect on patient satisfaction. The results of the f test of tangible variables, responsiveness, reliability, assurance and empathy simultaneously have a significant effect on patient satisfaction at Muhammadiyah Hospital Palembang.*

**Keywords** : *Quality of Health Services, Patient Satisfaction, Tangible, Responsiveness, Reability, Assurance and Empathy*

## PENDAHULUAN

Pemasaran adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yang tujuannya menyediakan barang dan jasa bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pada umumnya kita

percaya bahwa pelanggan melakukan penilaian, penawaran mana yang akan memberikan nilai tertinggi. Hasil akhir yang diharapkan pelanggan adalah kepuasan. Kajian kepuasan merupakan salah satu topik yang dibahas dalam pemasaran. Menciptakan pelanggan yang

puas memang menjadi tugas utama pemasar. Pelanggan-pelanggan yang puas akan bertahan, loyal, bahkan menjadi referensi yang meyakinkan untuk menarik pelanggan baru. Kepuasan sendiri merupakan akumulasi dari banyak unsur yang dinilai dan dirasakan pelanggan. Salah satu yang unsur yang dimaksud adalah pelayanan. Pelayanan adalah hal utama yang diprioritaskan oleh perusahaan sebab pelayanan yang baik terhadap pelanggan menguntungkan bisnis.

Salah satu bidang jasa yang memberikan perhatian terhadap kepuasan pelanggan adalah rumah sakit. Dunia perumahsakititan mendapat tantangan besar meningkatkan kualitas pelayanan berstandar akreditasi Internasional. Peningkatan kualitas pelayanan sangatlah penting agar rumah sakit mampu berkompetisi baik di tingkat regional, nasional bahkan Internasional. Perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*) (Daryanto & Setyabudi, 2014).

Pelayanan kesehatan dirumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), melainkan juga keluarga dan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik) (Sianturi, 2015). Untuk memenangkan persaingan, rumah sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada pasiennya, misalnya dengan memberikan produk (barang/jasa) yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya (Supranto, 2011).

Kepuasan pasien adalah kriteria utama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan (Goldwag dkk, 2002). Penelitian Sitzia dalam Sekandi dkk (2011) mengutarakan bahwa pendapat pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dan umpan balik mereka sangat penting

dalam pemantauan kualitas perawatan dan perbaikan. Schoenfelder (2011) menyatakan bahwa kepuasan dapat digambarkan sebagai reaksi pasien untuk beberapa aspek dari pengalaman mereka mendapatkan layanan. Dengan demikian pasien mengevaluasi pelayanan kesehatan serta penyedia dari sudut pandang subjektif mereka sendiri.

Rumah sakit sebagai subsistem pelayanan kesehatan, yang pada dasarnya melaksanakan dua jenis pelayanan, yakni pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan yang diberikan adalah pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan keperawatan. Pelayanan yang dilakukan dirumah sakit meliputi pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap (Sianturi, 2015).

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang adalah salah satu rumah sakit terbesar yang ada di kota Palembang. Untuk itu sudah seharusnya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk semua pasien yang datang di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Rumah sakit seyogyanya mempertimbangkan bahwa *customer care* dan *patient safety* merupakan bagian dari sistem pelayanan yang terintegrasi dengan pasien, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, dan keramahan petugas rumah sakit, sehingga rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit.

Namun berbeda dari hal itu banyak penduduk dan masyarakat sekitar berobat di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang mengemukakan secara spontan keluhanya terhadap rumah sakit tersebut, menyatakan bahwa banyak mendapatkan perlakuan yang tidak membuat pasien-pasien merasa nyaman. Bahkan karena pelayanannya bisa dikatakan sangat jauh dari pelayanan yang diharapkan para pasien, tak jarang juga para pasien yang mempunyai pengalaman pernah dirawat di

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang sering membanding-bandingkan dengan rumah sakit lain yang berada di kota

Palembang yang dianggap mereka sudah sesuai standart pelayanan yang lebih membuat mereka nyaman.

Berikut hasil riset pendahuluan tentang pendapat atau pernyataan masyarakat dan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang:

**Tabel 1 Pendapat Pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang 2019**

No	Indikator	Jumlah Jawaban
1	Proses administrasi lambat	4 orang dari 30 orang
2	Tingkat keramahan perawat kurang	10 orang dari 30 orang
3	Lingkungan kurang bersih	6 orang dari 30 orang
4	Kurang bagus pada pelayanan	5 orang dari 30 orang
5	Pelayanan baik	1 orang dari 30 orang
6	Keamanan terlalu agresif	4 orang dari 30 orang
<b>Jumlah</b>		<b>30 orang</b>

Sumber: Hasil Wawancara, 2019

Berdasarkan tabel 1 di atas tampak pernyataan-pernyataan masyarakat terhadap pelayanan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Dari tabel diatas dapat dijelaskan pernyataan dari 30 orang yang berhasil atau telah diwawancarai adalah sebagai berikut: Proses administrasi lambat, ada 4 orang yang menyatakan hal tersebut. Tingkat keramahan perawat sangat kurang, ada 10 orang yang menyatakan para perawat banyak yang kurang ramah. Lingkungan kurang bersih dan kurang kondusif ada 6 orang yang menyatakan hal tersebut. Kurang bagus pada pelayanan, hal ini ada 5 orang yang menyatakan hal tersebut. Pelayanan baik hanya ada 1 orang yang menyatakan bagus atau baik dan Keamanan terlalu agresif pada pasien dan keluarga yang berkunjung, hingga membuat risih, ada 4 orang yang menyatakan tersebut.

Dari hasil tabel wawancara diatas tampaknya respon pasien, memberikan penilaian yang relatif sama dalam pernyataannya ialah tidak puas mengenai pelayanan di rumah sakit Muhammadiyah Palembang. Hal ini ditunjukkan oleh berbagai pendapat yang bersifat kurang baik, bahkan hanya ada satu pasien yang pendapatnya tentang Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang baik. Penilaian pasien yang kurang

menguntungkan bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang tersebut tentunya harus dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti perlu melakukan pembuktian dengan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

### Rumusan Masalah

1. Apakah secara parsial dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphathy* mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?
2. Apakah dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphathy* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
2. Mengetahui pengaruh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*,

dan *emphathy* secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

## KAJIAN TEORITIS

### Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Zeithaml (1988) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Menurut Hardiyansyah (2011) konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Sedangkan menurut Ibrahim, 2008 (dalam Hardiyansyah, 2011) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Ada pendapat para ahli yang mengemukakan bahwa untuk melihat tangkap kualitas jasa dapat digunakan 5 dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Resvonsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Adapun 5 dimensi jasa yaitu (Rambat Lupioadi, 2006).

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi

fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya).

2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, ksopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan.
5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

### Kepuasan Pelanggan/Pasien

Fandy Tjiptono (2007:349) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, tau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Menurut Oliver dalam Sari (2010) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan.

Ada dua dimensi kepuasan pasien menurut Satrianegara (2014):

1. Kepuasan pasien yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etika profesi, hubungan dokter-pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan, dan keamanan tindakan.
2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan, ketersediaan, kewajaran,

kesinambungan, penerimaan, ketersediaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan studi literature Daryanto (2014), terdapat lima pendorong utama kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas Produk : Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik. Dalam hal kesehatan seperti kualitas jasa, kualitas obat, kualitas pemeriksaan penunjang.
2. Harga: Untuk pelanggan yang sensitif, harga mudah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pasien yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.
3. Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses *recruitment*, pelatihan, budaya

kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah 3 tahun.

4. Faktor Emosional: Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, faktor emosional menempati temp yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.
5. Biaya dan Kemudahan: Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Populasi penelitian adalah pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* adapun yang menjadi kriteria pada pengambilan sampel adalah seluruh pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Metode pengumpulan data didapat melalui kuesioner serta wawancara terhadap pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien $\beta$	t hitung	Sig
Constant	0,487		
Tangible	0,121	7,173	0,001
Reliability	0,102	3,414	0,000
Responsiveness	0,106	5,654	0,001
Assurance	0,096	4,988	0,000
Empathy	0,134	7,068	0,000
Uji F	136,753		
R <sup>2</sup>	0,879		

Sumber : Hasil *print out* analisis regresi

Dari hasil perhitungan tabel di atas melalui program SPSS, diperoleh persamaan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = 0,487 + 0,121 X_1 + 0,102 X_2 + 0,106 X_3 + 0,096 X_4 + 0,134 X_5 + e$$

1. Nilai konstanta adalah 0,487 artinya jika tidak ada *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* dan *emphaty*, maka kepuasan pasien adalah 0,487.
2. Koefisien variabel *tangible* ( $\beta_1$ ) bernilai positif sebesar 0,121, hal ini menunjukkan bahwa faktor *tangible* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya jika *tangible* bertambah baik, maka berakibat pada meningkatnya kepuasan pasien.
3. Koefisien *reability* ( $\beta_2$ ) bernilai positif sebesar 0,102, hal ini menunjukkan bahwa faktor *reability* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya jika *reability* bertambah baik, maka berakibat pada meningkatnya kepuasan pasien.
4. Koefisien *responsiveness* ( $\beta_3$ ) bernilai positif sebesar 0,106, hal ini menunjukkan bahwa faktor *responsiveness* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya jika *responsiveness* bertambah baik, maka berakibat pada meningkatnya kepuasan pasien.
5. Koefisien *assurance* ( $\beta_4$ ) bernilai positif sebesar 0,096, hal ini menunjukkan bahwa faktor *assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya jika *assurance* bertambah baik, maka berakibat pada meningkatnya kepuasan pasien.
6. Koefisien *emphaty* ( $\beta_5$ ) bernilai positif sebesar 0,134, hal ini menunjukkan bahwa faktor *emphaty* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya jika *emphaty* bertambah baik, maka berakibat pada meningkatnya kepuasan pasien.

### Uji F

Berdasarkan hasil analisis regresi dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  diperoleh sebesar 136,753 lebih besar dari  $F_{tabel}$  (1,39), hal ini juga diperkuat dengan nilai taraf signifikansi sebesar 0,000 atau signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* dan *emphaty*, secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

### Uji t

Berdasarkan hasil analisis regresi di atas dapat diinterpretasikan besarnya dari masing-masing sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_1$  sebesar 7,173 sedangkan  $t_{table}$  sebesar 1,984 maka  $t_{hitung} (7,173) > t_{tabel} (1,984)$ . Hal ini diperkuat dengan nilai signifikan 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ), Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.
- b. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_2$  diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_2$  sebesar 3,414, sedangkan  $t_{table}$  sebesar 1,984 maka  $t_{hitung} (3,414) > t_{tabel} (1,984)$ . Hal ini diperkuat dengan nilai 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa *reability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.
- c. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_3$  diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_3$  sebesar 5,654, sedangkan  $t_{table}$  sebesar 1,984 maka  $t_{hitung} (5,654) > t_{tabel} (1,984)$ . Hal ini diperkuat dengan nilai 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.
- d. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_4$  diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_4$  sebesar 4,988, sedangkan  $t_{table}$  sebesar 1,984

maka  $t_{hitung}$  (4,988) >  $t_{tabel}$  (1,984). Hal ini diperkuat dengan nilai 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

- e. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_5$  diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_5$  sebesar 7,068, sedangkan  $t_{table}$  sebesar 1,984 maka  $t_{hitung}$  (7,068) >  $t_{tabel}$  (1,984). Hal ini diperkuat dengan nilai 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

$R$  Square (nilai koefisien determinasi  $R^2$ ) sebesar 0,879 memberikan makna bahwa variabel *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* dan *emphaty* dapat menjelaskan perubahan terhadap kepuasan pasien sebesar 87,9%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dengan melihat dari nilai koefisien masing-masing variabel, bisa dijelaskan pengaruh dari masing-masing variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangeble*) Terhadap Kepuasan Pasien.

Variabel *tangible* adalah salah satu dari penilaian kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam penentuan kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Palembang. Indikator pengukuran *tangible* menggunakan penampilan fisik petugas menarik, kondisi ruang periksa tampak bersih, kondisi ruang tunggu tampak bersih, peralatan medis yang ada sesuai dengan standart rumah sakit, persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien tersedia dengan lengkap. Hasil uji t menunjukkan bahwa *tangible*

memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis diterima.

Hasil itu menunjukkan bahwa semakin tinggi atau besar *tangible* yang diberikan oleh RS Muhammadiyah Palembang kepada pasien maka kepuasan pasien juga tinggi. Dalam hal ini dengan melihat tanggapan pasien tingkat kualitas pelayanan yang dilihat dari *tangible* memberikan Informasi bahwa pelayanan *tangible* yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang belum mencapai target yang diharapkan oleh pasien secara penuh akan tetapi sudah dikategorikan sedang atau cukup baik. Sedangkan dari analisis *gap*. 37% pasien menyatakan tidak setuju yaitu tampak terhadap fasilitas atau sarana dan prasarana, Sehingga perlu ditingkatkan lagi agar mengupayakan memiliki sarana dan prasarana yang lengkap di RSMP untuk mendapatkan *gap* yang lebih rendah agar sesuai harapan pasien.

2. Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel *reliability* adalah salah satu dari penilaian kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam penentuan kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Palembang. Indikator pengukuran *reliability* menggunakan prosedur penerimaan sederhana (tidak berbelit-belit), informasi yang diberikan kepada pasien sudah akurat, jadwal pemeriksaan dokter sudah tepat waktu (sesuai dengan yang dijadwalkan), penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan sudah sesuai prosedur. Hasil uji t menunjukkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis diterima.

Hasil itu menunjukkan bahwa semakin tinggi *reliability* yang diberikan oleh RS Muhammadiyah Palembang kepada pasien maka kepuasan pasien juga tinggi. Dalam hal ini dengan melihat tanggapan pasien

terhadap tingkat kualitas pelayanan yang dilihat dari *reliability* dirasa masih tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien, sebanyak 83% responden menjawab netral dengan pertanyaan keakuratan pemeriksaan terhadap pasien. Sehingga untuk para dokter di RS Muhammadiyah Palembang harus lebih akurat dalam melakukan pemeriksaan dan diagnosa pasien untuk mendapatkan *gap* yang lebih rendah agar sesuai harapan pasien.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel *responsiveness* adalah salah satu dari penilaian kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam penentuan kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Palembang. Indikator pengukuran *responsiveness* menggunakan petugas layanan pendaftaran memberi pelayanan dengan cepat, dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, petugas yang melayani proses pembayaran memberikan layanan dengan cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien saat pembayaran. Hasil uji t menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga hipotesis diterima.

Hasil itu menunjukkan bahwa semakin tinggi atau besar *responsiveness* yang diberikan oleh RS Muhammadiyah Palembang kepada pasien maka kepuasan pasien juga tinggi. Dalam hal ini bahwa melihat tanggapan pasien tingkat kualitas pelayanan yang dilihat dari *responsiveness* dirasa masih sedang atau biasa-biasa, Akan tetapi harapan pasien masih sangat tinggi terhadap RS Muhammadiyah Palembang, bahwa yang memiliki *gap* dengan skor tertinggi adalah 53% responden menyatakan kurang setuju yaitu petugas layanan pendaftaran memberi pelayanan dengan

cepat. Untuk itu petugas layanan pendaftaran harus meningkatkan pelayanannya lagi dalam merespon pasien, sehingga mendapatkan *gap* yang lebih rendah agar sesuai harapan pasien.

### 4. Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien

Variabel *Assurance* adalah salah satu dari penilaian kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam penentuan kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Palembang. Indikator pengukuran *assurance* menggunakan proses diagnosis penyakit dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan, dokter terampil dalam bekerja, perawat terampil dalam bekerja, staff memiliki kompetensi pemahaman yang memadai, dokter bersikap sopan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien. Hasil uji t menunjukkan bahwa *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis diterima.

Hasil itu menunjukkan bahwa semakin tinggi *assurance* yang diberikan oleh RS Muhammadiyah Palembang kepada pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam hal ini bahwa melihat tanggapan pasien tingkat kualitas pelayanan yang dilihat dari *assurance* dirasa masih sangat kurang. Sedangkan dari analisis *gap* responden menjawab tidak setuju sebanyak 58% yaitu Staff RS Muhammadiyah Palembang memiliki kompetensi pemahaman yang memadai. Dalam hal ini, pihak manajemen rumah sakit seharusnya mengadakan *training* atau pendidikan kilat bagi para staff secara umum supaya kompetensi setiap staff memadai sehingga mendapatkan *gap* yang lebih rendah yang sesuai harapan pasien.

### 5. Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien

Variabel *empathy* adalah salah satu dari penilaian kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam penentuan kepuasan pasien di RS Muhammadiyah

Paembang. Indikator pengukuran *empathy* menggunakan sistem yang diberlakukan dapat dilakukan dengan mudah, informasi yang disampaikan oleh staff sudah jelas, sikap staff dalam memberikan pelayanan sudah ramah, pelayanan yang dilakukan secara adil tanpa memandang status sosial ekonomi. Hasil uji t menunjukkan bahwa *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis diterima.

Hasil itu menunjukkan bahwa semakin tinggi atau besar *empathy* yang diberikan oleh RS Muhammadiyah Palembang kepada pasien maka kepuasan pasien juga tinggi. Dalam hal ini bahwa melihat tanggapan pasien tingkat kualitas pelayanan yang dilihat dari *empathy* dirasa masih kurang atau biasa-biasa. Berdasarkan analisis *gap*, jawaban responden sebanyak 46% pasien mengatakan tidak setuju yaitu Staff RS Muhammadiyah Palembang memiliki kompetensi pemahaman yang memadai. Artinya dalam meningkatkan pelayanan khususnya dimensi *empathy*, pihak RS Muhammadiyah Palembang harus selalu memantau, membina dan mengembangkan sumberdaya manusia di lingkungan rumah sakit baik itu dokter, perawat, bidan, karyawan dan pihak internal untuk memajukan RS Muhammadiyah Palembang.

Hasil dari berbagai indikator analisis *gap* yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan begitu bervariasi yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Item-item indikator yang memiliki *gap* tinggi harus diperbaiki secara teliti, holistik dan berkesinambungan. Karena ketika *gap* itu tinggi maka pasien merasa belum mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya. Pada akhirnya, untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, semua bagian dari RS Muhammadiyah Palembang harus berbenah dan terus

evaluasi hingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan semua pasien yang datang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis *gap* seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki *gap* yang tinggi, sehingga terjadi tidak kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh RS Muhammadiyah Palembang dengan harapan pasien terdapat *gap*/selisih tingkat kepuasan.
2. Hasil analisis dari pengujian Uji F menunjukkan bahwa *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Muhammadiyah Palembang.
3. Bukti Fisik (*Tangeble*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Muhammadiyah Palembang. Dengan demikian hipotesis terbukti kebenarannya.
4. Keandalan (*Reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Muhammadiyah Palembang. Dengan demikian hipotesis terbukti kebenarannya.
5. Daya Tanggap (*Responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Muhammadiyah Palembang. Dengan demikian hipotesis terbukti kebenarannya.
6. Jaminan (*Assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Muhammadiyah Palembang. Dengan demikian hipotesis terbukti kebenarannya.

7. Empati (*Emphaty*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Muhammadiyah Palembang. Dengan demikian hipotesis terbukti kebenarannya.
8. *R Square* (nilai koefisien determinasi  $R^2$ ) sebesar 0,879 memberikan makna bahwa variabel *tangible, responsiveness, reability, assurance* dan *emphaty* dapat menjelaskan perubahan terhadap kepuasan pasien sebesar 87,9%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T.E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M.E., Kahnouji, A., Hoseini, S.H. 2014. *Service Quality Assessment of a Referral Hospital in Southern Iran with SERVQUAL Technique: Patients' Perspective. BMC Health Services Research* 2014, 14:322. Diakses dari <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/14/322> (20 Maret 2016)
- Amrizal., Yusuf, R., Yunus, M. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Aceh di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala* Volume 3, No. 1, Februari 2014.
- Anbori, A; Ghani, S.N, Yadav, H; Daher, A.M; Su, T.T. 2010. *Patient Satisfaction and Loyalty to the Private Hospitals in Sana'a, Yemen. International Journal for Quality in Health Care* 2010; Volume 22, Number 4: pp. 310–315
- Arasli, H., Ekiz, E.H., Katircioglu, S.T. 2008. *Gearing Service Quality into Public and Private Hospitals in Small Islands: Empirical Evidence From Cyprus. Int J Health Care Qual Assur* 2008, 21:8-23.
- Dagger, T.S., Sweeney, J.C., Johnson, L.W. 2007. : *A Hierarchical Model of Health Service Quality. J Serv Res* 2007, 10:123-142.
- Daryanto; Setyabudi, I. 2014. *Konsumen dan Layanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Djarwanto & Subagyo, P. 2002. *Statistik Induktif Edisi ke-empat*. Yogyakarta: BPFE
- Fandy Tjiptono. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Malang: Bayumedia Publishing.
- Goldwag, R., Berg, A., Yuval, D., Benbassat, J. 2002. *Predictors of Patient Dissatisfaction With Emergency Care. Isr Med Assoc J* 2002; 4:603–6.
- Gunawan, K. & Djati, S.P. 2011. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien: Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.13, No. 1, Maret 2011: 32-39
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisikedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Husein Umar. 2005. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: JBRC

- Khaled, M.Y. 2003. *Structural Adjustment and Health: The Truth and The Myth*. Lage: Jacobs Verlag
- Khamis, K & Njau, B. 2014. *Patients' Level of Satisfaction on Quality of Healthcare at Mwananyamala Hospital in Dar Es Salaam, Tanzania*. *BMC Health Services Research* 2014, 14:400. Diakses dari <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/14/400> (4 Mei 2016)
- Lim, P.C & Tang, N.K.H. 2000. *A Study of Patients' Expectations and Satisfaction In Singapore Hospitals*. *Int J Health Care Qual Assur* 2000, 13:290-299.
- Mongkaren, S. 2013. *Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. *Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013*, Hal. 493-503
- Muninjaya, A.A.G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Pini, A., Sarafis, P., Malliarou, M., Tsounis, A., Igoumenidis, M., Bamidis, P.,
- Niakas, D. 2014. *Assessment of Patient Satisfaction of the Quality of Health Care Provided by Outpatient Services of an Oncology Hospital*. *Global Journal of Health Science*; Vol. 6, No. 5; 2014. Diakses dari <http://dx.doi.org/10.5539/gjhs.v6n5p196> (24 April 2016)
- Rambat Lupioadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat Belas, Penerbit CV. ALFABETA. Bandung.
- Satrianegara, M.F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Schoenfelder, T; Klewer, J; Kugler, J. 2011. *Determinants of Patient Satisfaction: a Study Among 39 Hospitals in an In-patient Setting in Germany*. *International Journal for Quality in Health Care* 2011; Volume 23, Number 5: pp. 503–509
- Sianturi, E. 2015. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC Sinambela, L.P dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taner, T & Antony, J. 2006. *Comparing Public and Private Hospital Care Service Quality in Turkey*. *Leadersh Health Serv* 2006, 19:1-10.
- Trilestari, E.W. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan System Thinking dan System Dynamics*. Disertasi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Zarei, A., Arab, M., Froushani, A.R., Rashidian, A., Tabatabaei, S.M.G. 2012. *Service Quality of Private Hospitals: The Iranian Patients' Perspective*. *BMC Health Services Research* 2012, 12:31. Diakses dari

<http://www.biomedcentral.com/1472-6963/12/31> (6 Februari 2016)

Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., Arab, M. 2015. *An Empirical Study of the Impact of*

*Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran. Global Journal of Health Science* Vol. 7, No. 1. Diakses dari [www.ccsenet.org/gjhs](http://www.ccsenet.org/gjhs) (18 April 2016)