
The effect of quality of service on patient satisfaction at RSIA Bunda Anisyah in Airtiris

Rizka Amalia¹, Zulher², Yulizar Baharuddin³

^{1,2,3}STIE Bangkinang

¹rizkaamalia2702@gmail.com, ²zulher@gmail.com, ³yulizar.baharuddin@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 21 Juni 2022

Disetujui 22 Juli 2022

Diterbitkan 31 Juli 2022

Kata kunci:

Kualitas pelayanan;
Kepuasan pasien; Rumah
Sakit; Ibu anak; Pasien.

Keywords :

*Quality of service; Patient
satisfaction; Hospital;
Mother son; Patient.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSIA Bunda Anisyah di Airtiris. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien RSIA Bunda Anisyah di Airtiris. Sampel ditentukan dengan menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 97 orang dengan analisis regresi linear sederhana. Jenis data yang digunakan terdiri dari data kualitatif dan kuantitatif. Data-data tersebut dikumpul dengan menggunakan kuesioner dan *file research*. Dari hasil uji validitas, seluruh item dari pernyataan yang diajukan kepada responden dinyatakan valid dengan nilai r hitung $> r$ tabel (0,000). Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa setiap butir item memiliki tingkat kehandalan yang baik dengan nilai *alpha cronbach's* diatas 0,5. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSIA bunda anisyah di airtiris. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,664 menyatakan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat tergolong erat.

ABSTRACT

This study aims to find out the effect of quality of service on patient satisfaction in RSIA Bunda Anisyah in Airtiris. The population in this study was all RSIA Bunda Anisyah patients in Airtiris. The sample was determined using accidental sampling method with the number of respondents in this study as many as 97 people with simple linear regression analysis. The type of data used consists of qualitative and quantitative data. The data were collected using questionnaires and research files. From the validity test results, all items from the statement submitted to the respondent are declared valid with the value r calculate $> r$ table (0.000). Reliability test results also showed that each item item has a good level of reliability with alpha cronbach's value above 0.5. From the results of the study it can be concluded that the free variable that is the quality of service partially affects patient satisfaction in rsia bunda anisyah in airtiris. The correlation coefficient (R) value of 0.664 states that the relationship of free variables with bound variables is closely related.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Pascasarjana, STIE Bangkinang. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY ND ([Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/).)

PENDAHULUAN

Hidup sehat dan sejahtera adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya individu akan tetapi juga keluarga, kelompok bahkan masyarakat. Kesehatan adalah asset atau sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan social. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas.

Pelayanan rawat jalan yang disediakan pelayanan kedokteran untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*hospitalization*). Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta di rumah perawatan (*nursing homes*). pelayanan rawat jalan diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*hospitalization*). Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta di rumah perawatan (*nursing homes*).

RSIA Bunda Anisyah termasuk rumah sakit yang memiliki kelas tipe c, RSIA Bunda Anisyah mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas, yaitu pelayanan penyakit dalam,

pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak dan pelayanan kebidanan dan kandungan. Dalam penyelenggaraan pelayanannya di Rumah Sakit terdapat unit kerja yang mendukung dalam cara pelayanan Rumah Sakit, diantaranya adalah unit rekaman medis, rekaman medis berguna untuk berbagai aspek salah satunya aspek dari rekaman medis adalah aspek keuangan yang dimana rekaman medis mempunyai nilai uang karena isinya menyangkut data atau informasi yang dapat digunakan untuk menagih biaya oleh pasien atau sebuah institusi.

RSIA Bunda Anisyah juga menyediakan pelayanan untuk BPJS bagi pasien berpendapat kurang puas tentang ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan untuk menggunakan jasa BPJS, dan ini adalah salah satu aspek keuangan yaitu untuk keperluan klaim BPJS kesehatan, guna mengajukan klaim asuransi biaya perawatan dan pengobatan pasien sesuai dengan kesepakatan yang di setujui oleh Manajemen Rumah Sakit. Untuk itu, Rumah Sakit RSIA Bunda Anisyah di Airtiris dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan meningkat.

Kepuasan pelanggan ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis dan para medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pelanggan terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari jumlah pasien yang menggunakan pelayanan jasa kesehatan yang ditawarkan pihak rumah sakit baik pelayanan jasa kesehatan dalam rawat inap, rawat jalan dan BPJS. Adapun data persentase jumlah pasien RSIA Bunda Anisyah di Airtiris dalam lima tahun terakhir dapat di lihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Data Jumlah Pasien Pada RSIA Bunda Anisyah di Airtiris Tahun 2015-2019

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pasien (Orang)					Naik / Turun
		2015	2016	2017	2018	2019	
1	Pasien Rawat Inap	1.740	1.640	1.600	1.518	1.441	Turun
2	Pasien Rawat Jalan	1.218	1.433	1.369	1.412	1.376	Turun
3	BPJS	924	962	890	867	828	Turun
	Total Pasien (Orang)	3.882	4.035	3.859	3.797	3.645	Turun

Sumber: RSIA Bunda Anisyah di Airtiris, 2020

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa jumlah pasien pada RSIA Bunda Anisyah di Air Tiris mengalami penurunan secara umum. Jumlah pasien tertinggi ada di tahun 2016 dan jumlah pasien terendah ada di tahun 2019. Hal ini mengindikasikan bahwa terjadi penurunan terhadap kepuasan pasien yang menggunakan jasa kesehatan pada RSIA Bunda Anisyah di Air Tiris, oleh karena itu hal ini mendapat perhatian dari pihak manajemen dengan meningkatkan kepuasan pasien.

Dengan terjadinya penurunan kepuasan pelanggan maka RSIA Bunda Anisyah harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan untuk melayani masyarakat dan harus benar-benar di perhatikan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan pasien, kualitas yang diberikan oleh RSIA Bunda Anisyah akan memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi rumah sakit. Adapun perkembangan jumlah *complaint* (keluhan) pelanggan pada RSIA Bunda Anisyah di Airtiris dalam lima tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Data Persentase Keluhan Pasien Pada RSIA Bunda Anisyah di Airtirtis Tahun 2015-2019

No	Tahun	Jumlah Pasien (orang)	Jumlah Keluhan (orang)	Persentase(%)
1.	2015	3.882	889	22,9
2.	2016	4.035	885	21,9
3.	2017	3.859	916	23,7
4.	2018	3.797	926	24,4
5.	2019	3.645	934	25,6

Sumber: RSIA Bunda Anisyah di Airtiris, 2020

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa perkembangan jumlah keluhan pasien pada RSIA Bunda Anisyah di Airtiris mengalami peningkatan secara umum dengan lima tahun terakhir. Keluhan ini disebabkan oleh beberapa hal diantaranya karena kurangnya pelayanan terhadap pasien maupun keluarga pasien yang datang berkunjung ke rumah sakit, fasilitas yang di sediakan kurang memadai, harga pengobatan yang di tawarkan relative mahal dan lain sebagainya peningkatan keluhan dalam lima tahun terakhir ini mengidentifikasi bahwa pihak rumah sakit belum mampu meng *handling complain* yang di sampaikan pasien, sehingga kualitas pelayanan RSIA Bunda Anisyah ini belum mampu memuaskan pasien.

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada RSIA Bunda Anisyah di Airtiris. Sedangkan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada RSIA Bunda Anisyah di Airtiris.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari (Firmansyah, 2018).

Menurut Kotler & Keller yang dialih bahasakan oleh Sumarwan (2014) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai berikut: "Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas".

Sedangkan menurut Irawan (2012) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai berikut: "Kepuasan konsumen adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang".

Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Kesesuaian yang mengalami ketidaksesuaian antara harapan dengan kinerja aktual jasa atau produk maka konsumen berada pada diskonfirmasi.

Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Firdian & Santoso, 2013). Jadi kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang berpendapat bahwa semakin puas rasa kesempurnaan maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Menurut Setiawan (2019) secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat di artikan sebagai: perihal/ cara melayani: servis/ jasa : sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Kodu, 2013).

Kualitas pelayanan adalah kondisi yang dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012). Pohan melihat mutu sebagai suatu penilaian yang subyektif. Melalui sudut pandang pemasaran, Pohan (2014) mengartikan mutu sebagai cara membuat konsumen agar mau datang kembali dan membeli. Mutu di definisikan sebagai cara atau bagaimana menyediakan kebutuhan konsumen dengan barang atau jasa yang terbaik mutunya.

Secara sederhana ada 3 persyaratan pokok yang harus dimiliki untuk disebut pelayanan kesehatan yang baik yaitu: Sesuai dengan kebutuhan pemakaian jasa pelayanan. Suatu pelayanan kesehatan yang baik adalah sesuai dengan kebutuhan pemakaian jasa pelayanan, Dapat di jangkau oleh mereka yang membutuhkan. Pengertian terjangkau disini adalah tidak hanya dari sudut jarak atau lokasi tetapi juga dari sudut pembiayaan, Sesuai dengan prinsip ilmu dan teknologi kedokteran. Dengan kata lain suatu pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang terjamin mutunya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini sudah dilakukan di Air Tiris pada RSIA Bunda Anisyah. Waktu penelitian selama 2 (dua) bulan dari bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2020. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melalui penyebaran kuesioner, *file research* dan observasi (Sugiyono, 2015).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada RSIA Bunda Anisyah Di Air Tiris. Dan adapun jumlah populasi jumlah pasien di RSIA Bunda Anisyah di tahun 2019 adalah 3.645 dan berdasarkan rumus Slovin diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 97 orang pasien pada RSIA Bunda Anisyah di Air Tiris. Teknik pengumpulan sampel tersebut yaitu dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisa data dilakukan dengan model regresi linear sederhana dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X + \epsilon$$

Keterangan:

Y=Kepuasan Pasien,

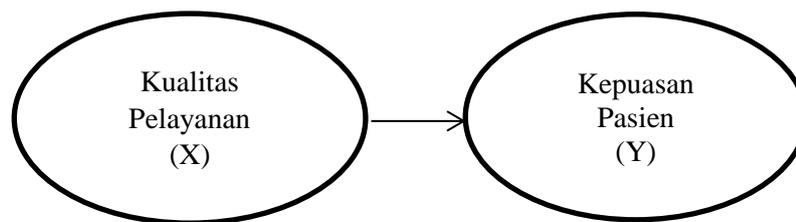
α =Konstanta,

β =Koefisien Regresi,

X =Kualitas Pelayanan,

ϵ =*Error Terms*.

Selanjutnya pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dengan alpha 5% (Ghozali, 2013). Model dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Model Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H₁ : “Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada RSIA Bunda Anisyah di Air Tiris”
H₀ : “Diduga Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada RSIA Bunda Anisyah di Air Tiris”

Variabel penelitian ini adalah :

1. Menurut Tjiptono (2012) Kualitas Pelayanan adalah kondisi yang dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Indikator variabel ini adalah Penampilan Karyawan, Kenyamanan tempat, Kemudahan proses pelayanan, Kedisiplinan petugas, Perlengkapan Fasilitas, Mendahulukan kepentingan pelanggan, Ramah dalam melayani, Sikap Sopan santun, Mendahulukan kepentingan pelanggan, Melayani dan menghargai, Kecermatan, Standar Pelayanan, Kemampuan menggunakan alat bantu, Keahlian petugas dalam menggunakan alat, Keakuratan Administrasi, Merespon Pasien Yang ingin mendapatkan pelayanan, Melakukan pelayanan dengan cepat, Melakukan pelayanan dengan tepat, Melakukan pelayanan dengan cermat, Semua keluhan pasien direspon, Jaminan tepat waktu, Jaminan biaya, Jaminan legalitas, Jaminan kepastian dalam pelayanan, Kompetensi Petugas.
2. Menurut Irawan (2017) Kepuasan Pelanggan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Indikator variabel ini adalah Kualitas obat yang diberikan, Ketetapan waktu, Kondisi ruang pelayanan, Daya tanggap pegawai, Kesesuaian tarif dan biaya, Harga obat, Ruang di RSIA sangat nyaman, Merasa cocok berobat, Mudah dicari, Pengurusan administrasi mudah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.00 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		
	B		Std. Error
1	(Constant)	6.573	3.189
	Kualitas Pelayanan	.350	.040

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil persamaan regresi linier sederhana antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y yaitu kepuasan pasien pada RSIA Bunda Anisyah Airtiris yang disusun sebagai berikut :

$$Y = 6,573 + 0,350 X$$

Dari persamaan di atas diketahui nilai konstanta (a) adalah bernilai positif 6,573 artinya Kualitas Pelayanan bernilai tetap, maka Kepuasan Pasien akan tetap ada sebesar 6,573. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (βX) bernilai positif, yaitu 0,350, artinya setiap peningkatan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan, akan meningkatkan variabel Kepuasan Pasien sebesar 0,350 satuan dengan asumsi variabel lain bernilai tetap. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis secara parsial dalam penelitian ini seperti yang terlihat pada Tabel 4.

Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) ini menggunakan taraf signifikansi dengan ketentuan jika nilai signifikan $\leq 0,05$, maka berarti variabel independent mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependent (Riduwan, 2020). Hasil analisis disajikan melalui rekap berikut :

Tabel 4 Hasil Uji t (Model Coefficients^a)

Variabel	Coefficients ^a			Keterangan
	T	Sig	α	
Kualitas Pelayanan	8.653	0.000	0,05	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari Tabel 4, Berdasarkan tabel 4 diperoleh signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,000. Berdasarkan hasil signifikansi yang didapat, ternyata signifikansi variabel Kualitas Pelayanan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada RSIA Bunda Anisyah di Air Tiris. Hasil pengujian koefisien korelasi dalam penelitian ini seperti yang terlihat pada Tabel 5.

Koefisien Korelasi (R)

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664 ^a	.441	.435	3.384

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari Tabel 5, diketahui bahwa nilai Koefisien Korelasi (R) diperoleh sebesar 0.664, artinya antara variabel Kualitas Pelayanan terdapat keeratan hubungan yang erat terhadap kepuasan pasien pada RSIA Bunda Anisyah di Air Tiris.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan hasil pengujian secara uji t (parsial) dari variabel yang diuji yaitu Kualitas Pelayanan, ternyata variabel independen/bebas yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dibuktikan nilai signifikansi masing-masing variabel dibawah 0,005, yaitu untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) signifikansi sebesar 0,000.

Hasil pengujian Kualitas Pelayanan (X) pada regresi diperoleh bahwa secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan tanggapan responden paling tinggi terdapat pada pernyataan “Petugas RSIA Bunda Anisyah melayani pelanggan dengan sikap ramah” (pernyataan 17), menunjukkan nilai rata-rata yang tertinggi yaitu 3,79”.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dan persepsi konsumen (Nugroho, 2015). Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik atau ideal. Tapi jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten (Pratama, 2018).

Pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut di mata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang bagus di mata konsumen. Apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus (Purbasari & Purnamasari, 2018).

Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi bukti fisik (*Tangible*), dalam hal ini menunjukkan apabila semakin baik dimensi bukti fisik yang meliputi indikator: penampilan petugas dalam melayani pasien, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, dan perlengkapan fasilitas di rumah sakit akan dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien.

Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi Empati (*Emphaty*), dalam hal ini menunjukkan apabila semakin baik dimensi empati yang meliputi indikator: mendahulukan kepentingan pasien, Petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan akan dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien.

Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi Keandalan (*Realibility*), dalam hal ini menunjukkan apabila semakin baik dimensi keandalan yang meliputi indikator: Kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keakuratan administrasi akan dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien.

Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), dalam hal ini menunjukkan apabila semakin baik dimensi ketanggapan yang meliputi indikator: Merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, semua keluhan pasien direspon oleh petugas, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat dan cermat, dan menanggapi kesulitan yang terjadi pada pasien akan dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien.

Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi Jaminan (*Assurance*), dalam hal ini menunjukkan apabila semakin baik dimensi ketanggapan yang meliputi indikator: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan, dan kompetensi petugas akan dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, keandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan rumah sakit, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan,

retensi dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung terlaksananya strategi perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Firdian, dkk (2013), Kualitas Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Meutia Dewi (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik Kabupaten Aceh Timur. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik.

Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi menunjukkan bahwa hubungan variabel Bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) ditemukan hasil sebesar 0,679, berada pada Interval 0,600 – 0,799. Dari hasil tersebut maka dapat ditafsirkan bahwa hubungan variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) memiliki tingkat hubungan yang erat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Berdasarkan hasil penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada RSIA Bunda Anisyah di Air Tiris, dapat disimpulkan bahwa, Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pada RSIA Bunda Anisyah di Air Tiris, dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana $< 0,05$. 2) Kepuasan pasien RSIA Bunda Anisyah di Airtiris dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan yang diberikan telah diuji dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Pohan, C. (2014). *Manajemen perpajakan : strategi perencanaan pajak dan bisnis (edisi revisi)*. Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik Kabupaten Aceh Timur. *E-Jurnal Unsam*, 1(2), 88–97.
- Firdian, E., & Santoso, P. (2013). Aplikasi metode servqual dan six sigma dalam menganalisis kualitas layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 118–206.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku konsumen: Sikap dan pemasaran*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*.
- Irawan, H., & Imansyah. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3), 2017.
- Kodu, S. (2013). Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 190–199.
- Nugroho, A. W. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pratama, A. N. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan (Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian uang. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 43–54.
- Riduwan, R. (2020). *Dasar-dasar statistika*. Alfabeta.

- Setiawan, A., Komariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 150–167.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2014). Model keputusan konsumen. *Perilaku Konsumen*, 5(1), 1–41.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi pemasaran*. Andi.