

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT INAP

(Survey Pada Rsia Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)

### *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON GENERAL PATIENT SATISFACTION*

*(Survey At The RSIA Husada Bunda Salo Sub-District Kampar District)*

<sup>1)</sup> **Doddy Audi Sandra**, <sup>2)</sup> **Arman**, <sup>3)</sup> **Litra Diantara**

<sup>1)</sup> STIE Bangkinang, Kampar, [doddyaudisandra0@gmail.com](mailto:doddyaudisandra0@gmail.com)

<sup>2)</sup> STIE Bangkinang, Kampar, [armands64@rocketmail.com](mailto:armands64@rocketmail.com)

<sup>3)</sup> STIE Bangkinang, Kampar, [litradiantara1945@gmail.com](mailto:litradiantara1945@gmail.com)

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan koesiner, file research, observasi dan wawancara. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling* yaitu sebanyak 100 orang keluarga pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Analisa data dilakukan dengan model regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji secara simultan, variabel *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) secara bersama-sama terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Sedangkan secara parsial, variabel *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) masing-masing terbukti berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Keeratan hubungan yang terjadi antara variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar adalah sangat kuat dengan koefisien korelasi (R) diperoleh sebesar 86,0%. Sedangkan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu sebesar 72,9%.

**Kata Kunci:** **Bukti Fisik, Kepedulian, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Kepuasan Pasien**

**ABSTRACT:** Research to determine the effect of service quality with dimensions *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* and *assurance* with simulthan and partial on general patient satisfaction at the RSIA Husada Bunda Salo Sub-District Kampar District. Types and sources of data used in this study are primary data and secondary data, while data collection techniques used in this study were questionnaires, file research, observation and interviews. Sampling is done accidental sampling method as many is 100 families of general patients are hospitalized at RSIA Husada Bunda Salo Sub-District Kampar District. Based on the simulthan test results, the variable of *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* and *assurance* have a significant effect on general patient satisfaction at the RSIA Husada Bunda Salo Sub-District Kampar District. While based on the partial test results, the variable of *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* and *assurance* have a significant of individual effect on general patient satisfaction at the RSIA Husada Bunda Salo Sub-District Kampar District. The closeness of the relationship that occurs between the attractiveness *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* and *assurance* on the patient satisfaction at the RSIA Husada Bunda Salo Sub-District Kampar is very strong with a correlation coefficient R of 86,0%. While contribution of independent variables to the dependent variables is equal to 72,9%.

**Keyword:** **Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance and Patient Satisfaction**

#### A. PENDAHULUAN

Tumbuh kembangnya rumah sakit swasta perlu diatur, diawasi dan dibina oleh Pemerintah untuk melindungi masyarakat agar upaya pelayanan kesehatan swasta bermanfaat bagi masyarakat itu sendiri. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 84 Tahun 2011 Tentang Upaya Pelayanan Kesehatan Swasta di Bidang Medik yang menyatakan bahwa peran serta rumah sakit swasta dalam penyelenggaraan

upaya pelayanan kesehatan harus secara merata dan dapat diterima oleh masyarakat sesuai dengan peningkatan dan pengembangan Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit swasta tersebut memaksa manajemen rumah sakit untuk bekerja lebih kreatif dan inovatif untuk menarik hati pasien. Ketertarikan pasien merupakan kebutuhan yang sangat utama bagi setiap rumah sakit swasta dan modal utama yang harus dikelola dengan baik sehingga akan menimbulkan kepuasan pasien yang baik pula.

Kepuasan pasien merupakan bentuk rasa senang atau kecewa yang dirasakan pasien dengan membandingkan hasil layanan kesehatan yang diterima dengan hasil yang diharapkan. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Husada Bunda merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berlokasi di Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Rumah sakit ini berfokus dalam memberikan layanan terhadap pasien yang ingin melakukan kontrol kehamilan, pasien yang melahirkan serta pasien yang memiliki penyakit umum lainnya. Kepuasan pasien dapat dilihat dari peningkatan jumlah pasien yang menggunakan pelayanan jasa kesehatan yang ditawarkan pihak rumah sakit. Adapun data jumlah pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar dalam lima tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1

**Tabel 1. Data Jumlah Pasien Umum Rawat Inap Pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar, Tahun 2015-2019**

No	Tahun	Jenis Kamar						Pasien Umum Rawat Inap		(%)
		VIP	Kapasitas	Kelas 2	Kapasitas	Kelas 3	Kapasitas	Target (Orang)	Realisasi (Orang)	
1.	2015	5 Unit	1 Orang	10 Unit	2 Orang	12 Unit	6 Orang	2.500	1.882	75,28
2.	2016	5 Unit	1 Orang	10 Unit	2 Orang	12 Unit	6 Orang	2.500	2.035	81,40
3.	2017	5 Unit	1 Orang	10 Unit	2 Orang	12 Unit	6 Orang	2.500	1.859	74,36
4.	2018	5 Unit	1 Orang	10 Unit	2 Orang	12 Unit	6 Orang	2.500	1.797	71,88
5.	2019	5 Unit	1 Orang	10 Unit	2 Orang	12 Unit	6 Orang	2.500	1.645	65,80

**Sumber: RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar, 2020**

Berdasarkan Tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa realisasi jumlah pasien umum rawat inap belum mencapai target yang telah ditetapkan pihak manajemen rumah sakit. Selain hal tersebut, realisasi pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar mengalami penurunan secara umum. Hal ini mengindikasikan bahwa terjadi penurunan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap yang menggunakan jasa kesehatan di rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, hal ini perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri salah satunya kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan sebuah manajemen penyedia layanan kesehatan yang menyangkut kebutuhan pihak pasien yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan pasien dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Peningkatan kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap pasien merupakan hal yang sangat penting dan perlu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien itu sendiri. Implementasi penurunan kualitas pelayanan jasa kesehatan dapat dilihat dari semakin meningkatnya jumlah keluhan pasien terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam lima tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah keluhan pasien umum rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Peningkatan jumlah keluhan pasien umum terhadap pelayanan ini dikarenakan pasien maupun keluarga pasien merasakan belum mendapatkan kepuasan yang optimal. Sehingga hal ini perlu mendapat perhatian pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tim medis maupun karyawan terhadap pasien umum rawat inap karena menjadi *sales counter* yang notabennya langsung menghadapi pasien sehingga perlu memiliki *good interpersonal skill* dalam melayani pasien dengan tepat, cepat, ramah, senyum dan *full attention*.

*Tangible* (bukti fisik) dalam kualitas pelayanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh tim medis sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan atau membantu pelayanan yang diterima oleh pasien dalam sebuah pelayanan. Bentuk keluhan pasien umum terhadap kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* (bukti fisik) seperti mungkin karena adanya keterbatasan sarana yang disediakan seperti *bed* pasien umum untuk ibu melahirkan yang masih terbatas, ruangan yang dirasa masih standart, fasilitas kesehatan yang belum memadai, tidak adanya ruang tunggu untuk keluarga pasien dan tempat parkir yang terbatas.

*Empathy* (kepedulian) merupakan suatu bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien tersebut. Bentuk keluhan pasien umum terhadap kualitas pelayanan dalam dimensi *empathy* (kepedulian) yang sering dialami pasien seperti pelayanan yang diberikan medis dan paramedis semestinya mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap pasien yang akan menerima pelayanan dengan perasaan tulus sehingga pasien akan merasa puas. Namun apabila sebaliknya, tentu pasien akan merasa kecewa karena merasa apa yang diharapkan seperti rasa ketulusan tim medis dan paramedis belum diperoleh.

*Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan tim medis untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya kepada pasien. Setiap pelayanan kesehatan memerlukan bentuk pelayanan yang handal (*reliability*), artinya dalam memberikan pelayanan, tim medis diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi. Bentuk keluhan pasien umum terhadap kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* (kehandalan) seperti karyawan rumah sakit yang dirasa belum optimal dalam mengoperasikan CRM (*Customer Relationship Management*) sehingga pasien umum yang ingin melakukan konsultasi kehamilan dengan dokter atau konsultan sering menunggu lama dan tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

*Responsiveness* (daya tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap, cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Bentuk keluhan pasien umum terhadap kualitas pelayanan dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) seperti pengurusan administrasi yang mungkin relatif lama sehingga pasien umum cenderung menunggu untuk dilakukan tindakan medis sampai pengurusan administrasi selesai. Dokter yang menangani operasi pada ibu yang melahirkan tidak selalu *stanby* 24 jam di rumah sakit, sehingga pasien umum rawat inap yang akan melakukan operasi harus menunggu hingga dokter datang. Selain hal tersebut, pasien umum yang sudah siap melakukan operasi tidak langsung dibawa ke kemarnya masing-masing, namun dikumpulkan pada suatu ruangan diluar ruang operasi selama 3 sampai 4 jam. Sempitnya ruangan tersebut menyebabkan keluarga pasien hanya bisa bertemu dengan pasien dalam waktu yang relatif singkat karena keluarga pasien diharuskan menunggu diluar bangunan rumah sakit hingga pasien tersebut dipindahkan kekamarnya masing-masing

*Assurance* (jaminan) merupakan jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh tim medis dalam pelayanan rumah sakit kepada pasien agar pasien tersebut dapat merasakan pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata. Bentuk kualitas pelayanan dalam dimensi *assurance* (jaminan) seperti banyaknya pasien yang menerima perawatan dari pihak rumah sakit perlu mendapatkan jaminan kesehatan, sehingga pasien yang ditangani oleh dokter (tim medis) dan para medis akan merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan jasa yang memadai.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien umum rawat inap (survey pada Rumah RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar). Sedangkan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien umum rawat inap (survey pada Rumah RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar).

### **Kepuasan Pasien**

Lupiyoadi (2016:174), kepuasan yang dirasakan pasien dipandang sebagai suatu konsep multi dimensional yang kemudian melibatkan sejumlah biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir yang ingin dicapai. Sehingga dalam hal ini maka kepuasan pasien diartikan sebagai suatu ukuran yang merefleksikan antara struktur, proses dan hasil akhir pelayanan jasa kesehatan. Dimensi kepuasan adalah kehandalan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam menggunakan pelayanan, terbangunnya citra yang positif, perlakuan penyedia layanan yang ramah, rasa kepercayaan dan perasaan senang pasien. Adapun beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien seperti adanya sistem pengaduan dimana sistem ini memberikan kesempatan kepada pasien untuk memberikan saran dan keluhan dengan cara menyediakan kotak saran, survey pasien yang merupakan cara umum yang digunakan dalam mengukur kepuasan pasien misalnya melalui surat pos, telepon atau wawancara secara langsung serta adanya panel pasien yang dimana rumah sakit mengundang pasien yang setia terhadap pelayanan jasa kesehatan dan mengundang pasien yang telah berhenti atau telah pindah menjadi pasien

rumah sakit lain sehingga dari pasien yang setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pasien yang telah berhenti, rumah sakit akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi.

Shimp (2013:112) menyatakan kepuasan pasien adalah perasaan yang dirasakan pasien setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan sehingga memunculkan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan yang dirasakan dengan apa yang diharapkan. Sedangkan Setiadi (2013:119) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman pasien suatu atas suatu jasa kesehatan sehingga menimbulkan respon pasien terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual pelayanan jasa yang dirasakan. Faktor-faktor yang mendorong nilai kepuasan pasien diantaranya adalah kualitas jasa kesehatan dimana pasien akan merasa puas apabila setelah memperoleh jasa pelayanan yang berkualitas karena persepsi pasien terhadap suatu jasa kesehatan ditentukan oleh kualitas jasa tersebut serta ketetapan harga layanan jasa kesehatan dimana untuk jasa pelayanan kesehatan, komponen ini sungguh penting dan kontribusinya terhadap kepuasan cukup besar.

### **Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Kesehatan, kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi manusia. Dengan adanya kesehatan, manusia dapat menjalankan segala aktivitas. Menjaga kesehatan diri dapat dilakukan dengan tetap menjaga kebersihan lingkungan agar tidak timbul penyakit yang dapat menyerang. Selain itu, pemerintah telah memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang terserang penyakit, sehingga kesehatan dapat diartikan sebagai keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara social dan ekonomis. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat. Kualitas pelayanan, kepuasan pasien yang disebabkan persepsi kualitas pelayanan yang diterima dapat diamati dengan lima dimensi pokok, yaitu (Zethaml dan Gremler, 2014:56):

1. Dimensi wujud (*tangible*), merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi pasien terhadap penampilan fisik (*performance*) seperti ketersediaan sarana dan prasarana, perlengkapan dan peralatan medis serta alat penunjang medis lainnya.
2. Dimensi kepercayaan (*reliability*), merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi pasien terhadap kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat sehingga konsumen merasa nyaman dengan dengan pelayanan yang diberikan.
3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi pasien terhadap pelayan dan penyelesaian dengan terhadap kesopanan, keahlian dan pengetahuan dalam memberikan tanggap, cepat, dan tepat.
4. Dimensi kepastian (*assurance*), merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan,
5. Dimensi empati (*empathy*), merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi pasien terhadap kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik terhadap pasien.

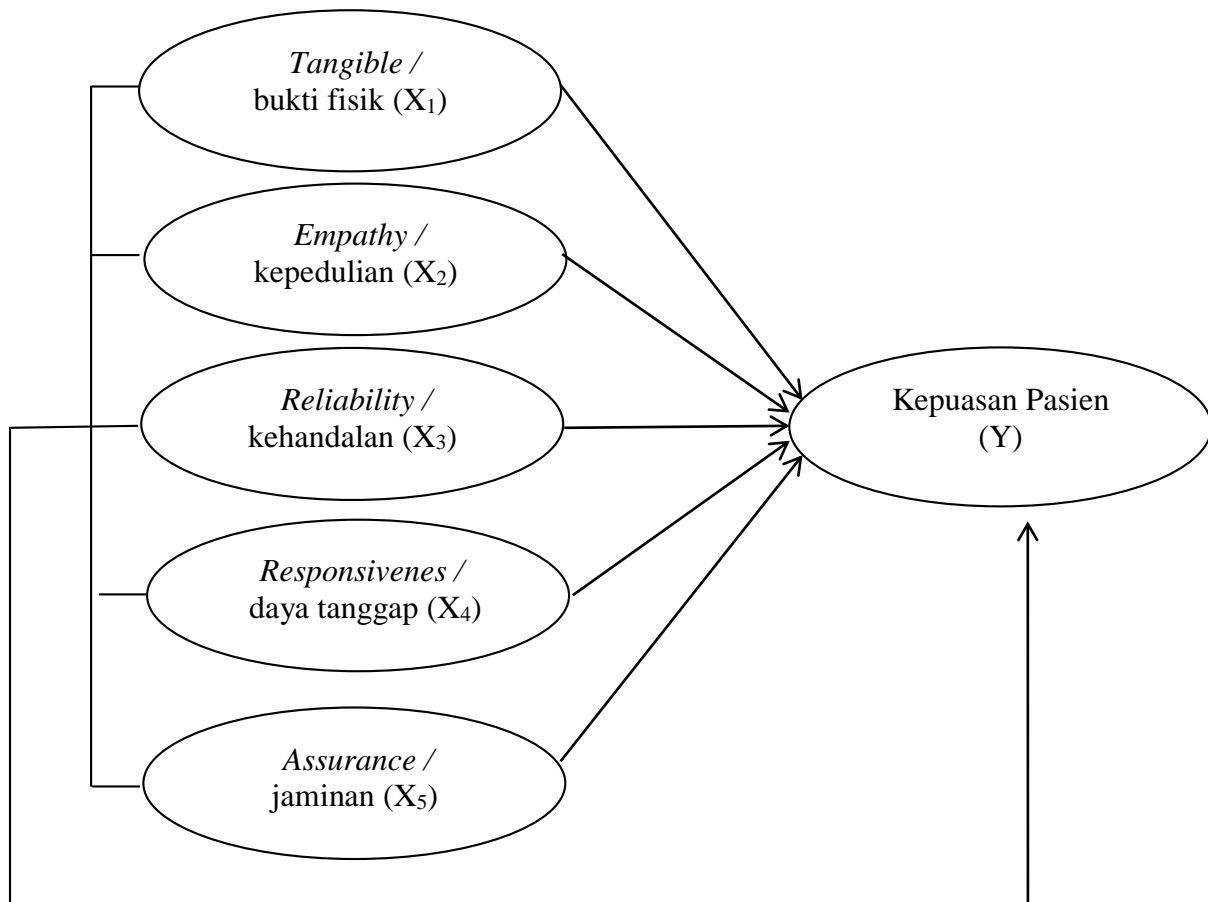
Pelayanan kesehatan merupakan sebuah pelayanan yang termasuk dalamnya kelompok pelayanan kedokteran (*medical service*) yang ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat berdiri sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (*institution*). Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga. Sedangkan pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sebuah pelayanan yang termasuk dalamnya kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*publik health service*) yang ditandai dengan cara pengorganisasian pada umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

### **Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien umum rawat inap (survey pada Rumah RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar).

**Model Penelitian**

Model Penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1



**Gambar 1. Model Penelitian**

**Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel penelitian ini adalah :

1. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan hasil jasa yang diberikan terhadap hasil yang di-harapkan (Kotler dan Keller, 2016:161). Indikator dari variabel ini adalah pelayanan jasa yang berkualitas, *relationship marketing*, penanganan komplain secara efektif, kesesuaian dengan spesifikasi dan pengalaman pasien (Sumber:Kotler dan Keller, 2016:180)
2. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap pasien merupakan hal yang sangat penting dan perlu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pada dasarnya pasien mempunyai empat kebutuhan dasar. Kebutuhan untuk dimengerti, kebutuhan untuk disambut baik, kebutuhan untuk merasa penting dan kebutuhan akan kenyamanan, adapun indikator dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Terri,2011:98):
  - a. Berwujud (*tangible*), indikatornya adalah perlengkapan dan peralatan, penampilan tim medis, kebersihan, kecakapan tim medis dan perangkat teknologi.
  - b. Kepedulian (*empathy*), indikatornya adalah kompetensi tim medis, memahami pasien, perhatian secara personal, kemudahan dalam menghubungi dan memiliki waktu pengoperasian.
  - c. Kehandalan (*reliability*), indikatornya adalah ketepatan waktu, sikap yang simpatik, keakuratan administrasi, akuntabilitas dan rasa adil
  - d. Daya tanggap (*responsiveness*), indikatornya adalah pelayanan yang cepat dan tepat, penyampaian informasi yang jelas, mengatasi kesulitan pasien, keluangan waktu dan menanggapi keluhan dengan cepat.
  - e. Jaminan (*assurance*), indikatornya adalah keamanan, sopan santun, reputasi rumah sakit, kepercayaan dan kompetensi tim medis (Sumber: Terri, 2011:112).

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini sudah dilaksanakan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar selama 3 bulan yaitu pada bulan Juli sampai dengan bulan September Tahun 2020. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melalui penyebaran kuesioner, *file research*, observasi dan wawancara.

Populasi dalam penelitian ini diambil dari data seluruh pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar yang tercatat pada Tahun 2019 dengan jumlah 1.645 orang pasien. Sedangkan berdasarkan rumus Slovin, adapun jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Pengambilan sampel tersebut dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisa data pada penelitian ini dilakukan dengan model persamaan regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan: Y= Kepuasan Pasien,  $\alpha$ = Konstanta sebagai titik potong,  $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien Regresi,  $X_1$ = *Tangible* (Bukti Fisik),  $X_2$ = *Empathy* (Kepedulian),  $X_3$ = *Reliability* (Kehandalan),  $X_4$ = *Responsiveness* (Daya Tanggap),  $X_5$ = *Assurance* (Jaminan) dan  $\varepsilon$ = *Error Term*. Selanjutnya pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji F dan uji t dengan alpha 5%.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.00 diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Y = 22,539 + 0,110 X_1 + 0,550 X_2 + 0,216 X_3 + 0,557 X_4 + 0,160 X_5$$

Dari persamaan diatas, diketahui nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 22,539. Angka ini bertanda positif dan memberikan arti bahwa jika diasumsikan variabel *tangible*/bukti fisik tidak ada ( $X_1=0$ ), variabel *empathy*/kepedulian tidak ada ( $X_2=0$ ), variabel *reliability*/kehandalan tidak ada ( $X_3=0$ ), variabel *responsiveness*/daya tanggap tidak ada ( $X_4=0$ ), variabel *assurance*/jaminan tidak ada ( $X_5=0$ ) maka variabel kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar masih ada sebesar 22,539 satuan. Koefisien regresi variabel *tangible*/bukti fisik ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,110. Angka ini bertanda positif dan memberikan arti jika diasumsikan variabel *tangible*/bukti fisik ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1 satuan, sementara variabel *empathy*/kepedulian, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap dan *assurance*/jaminan konstan atau tidak mengalami perubahan maka kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar akan meningkat sebesar 0,110 satuan dan begitu juga sebaliknya.

Koefisien regresi variabel *empathy*/kepedulian ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,550. Angka ini bertanda positif dan memberikan arti jika diasumsikan variabel *empathy*/kepedulian ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1 satuan, sementara variabel *tangible*/bukti fisik, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap dan *assurance*/jaminan konstan atau tidak mengalami perubahan maka kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar akan meningkat sebesar 0,550 satuan dan begitu juga sebaliknya. Koefisien regresi variabel *reliability*/kehandalan ( $X_3$ ) adalah sebesar 0,216. Angka ini bertanda positif dan memberikan arti jika diasumsikan variabel *reliability*/kehandalan ( $X_3$ ) meningkat sebesar 1 satuan, sementara variabel *tangible*/bukti fisik, *empathy*/kepedulian, *responsiveness*/daya tanggap dan *assurance*/jaminan konstan atau tidak mengalami perubahan maka kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar akan meningkat sebesar 0,216 satuan dan begitu juga sebaliknya.

Koefisien regresi variabel *responsiveness*/daya tanggap ( $X_4$ ) adalah sebesar 0,557. Angka ini bertanda positif dan memberikan arti jika diasumsikan variabel *responsiveness*/daya tanggap ( $X_4$ ) meningkat sebesar 1 satuan, sementara variabel *tangible*/bukti fisik, *empathy*/kepedulian, *reliability*/kehandalan dan *assurance*/jaminan konstan atau tidak mengalami perubahan maka kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar akan meningkat sebesar 0,557 satuan dan begitu juga sebaliknya. Koefisien regresi variabel *assurance*/jaminan ( $X_5$ ) adalah sebesar 0,160. Angka ini bertanda positif dan memberikan arti jika diasumsikan variabel *assurance*/jaminan ( $X_5$ ) meningkat sebesar 1 satuan, sementara variabel *tangible*/bukti fisik, *empathy*/kepedulian, *reliability*/kehandalan dan *responsiveness*/daya tanggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar akan meningkat sebesar 0,160 satuan dan begitu juga

sebaliknya. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis secara simultan dalam penelitian ini seperti yang terlihat pada Tabel 2

**Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	645,784	5	129,157	17,619	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	579,110	95	7,331		
	Total	1224,894	100			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Kepedulian), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan),

**Sumber: Data Olahan, 2020**

Dari Tabel 2 dapat nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil ini memberikan arti bahwa memang benar terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar, dimana nilai sinifikansi lebih rendah dari nilai *alpha* yaitu  $0,000 < 0,050$  yang berarti berarti berpengaruh nyata signifikan. Dengan demikian hipotesis secara simultan dalam penelitian ini dapat diterima pada tingkat keyakinan 95%. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dalam penelitian ini seperti yang terlihat pada Tabel 3

**Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)**

No	Variabel	Sig	$\alpha=5\%$	Ket
1	<i>Tangible</i> / bukti fisik (X <sub>1</sub> )	0,040	0,050	Signifikan
2	<i>Empathy</i> / kepedulian (X <sub>2</sub> )	0,000	0,050	Signifikan
3	<i>Reliabilty</i> / kehandalan (X <sub>3</sub> )	0,018	0,050	Signifikan
4	<i>Responsiveness</i> / daya tanggap (X <sub>4</sub> )	0,000	0,050	Signifikan
5	<i>Assurance</i> / jaminan (X <sub>5</sub> )	0,036	0,050	Signifikan

**Sumber: Data Olahan, 2020**

Dari Tabel 3 diketahui nilai *signifikansi* variabel *tangible*/bukti fisik (X<sub>1</sub>) sebesar 0,040. Hasil ini memberikan arti bahwa benar terdapat pengaruh yang *signifikan* secara parsial dari variabel *tangible*/bukti fisik terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar, hal ini dapat diterima pada tingkat keyakinan 95% karena nilai *signifikansi* variabel *tangible*/bukti fisik lebih rendah dari nilai *alpha* yaitu  $0,040 < 0,050$ .

Nilai *signifikansi* variabel *empathy*/kepedulian (X<sub>2</sub>) sebesar 0,000. Hasil ini memberikan arti bahwa benar terdapat pengaruh yang *signifikan* secara parsial dari variabel *empathy*/kepedulian terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar, hal ini dapat diterima pada tingkat keyakinan 95% karena nilai *signifikansi* variabel harga lebih rendah dari nilai *alpha* yaitu  $0,000 < 0,050$ .

Nilai *signifikansi* variabel *reliabilty*/kehandalan (X<sub>3</sub>) sebesar 0,018. Hasil ini memberikan arti bahwa benar terdapat pengaruh yang *signifikan* secara parsial dari variabel *reliabilty*/kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar, hal ini dapat diterima pada tingkat keyakinan 95% karena nilai *signifikansi* variabel *reliabilty*/kehandalan lebih rendah dari nilai *alpha* yaitu  $0,018 < 0,050$ .

Nilai *signifikansi* variabel *responsiveness*/daya tanggap (X<sub>4</sub>) sebesar 0,000. Hasil ini memberikan arti bahwa benar terdapat pengaruh yang *signifikan* secara parsial dari variabel *responsiveness*/daya tanggap terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar, hal ini dapat diterima pada tingkat keyakinan 95% karena nilai *signifikansi* variabel *assurance*/ jaminan lebih rendah dari nilai *alpha* yaitu  $0,000 < 0,050$

Nilai *signifikansi* variabel *assurance*/ jaminan (X<sub>5</sub>) sebesar 0,036. Hasil ini memberikan arti bahwa benar terdapat pengaruh yang *signifikan* secara parsial dari variabel *assurance*/ jaminan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar, hal ini dapat

diterima pada tingkat keyakinan 95% karena nilai *signifikansi* variabel *assurance*/ jaminan lebih rendah dari nilai *alpha* yaitu  $0,036 < 0,050$ . Hasil pengujian koefisien korelasi dan determinasi dalam penelitian ini seperti yang terlihat pada Tabel 4

**Tabel 4. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	Model Summary <sup>b</sup>			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,860 <sup>a</sup>	0,740	0,729	1,358

a. Predictors: (Constant), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Kepedulian), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

**Sumber: Data Olahan, 2020**

Dari Tabel 4, diketahui bahwa nilai koefisien (R) diperoleh sebesar 0,860, hal ini memberi arti bahwa variabel *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) keeratan hubungannya berada dalam kategori sangat kuat terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar karena berada pada *interval koefisien* antara 0,800-1,000. Selanjutnya, koefisiensi determinasi (R<sup>2</sup>) dapat dilihat dari besarnya *adjusted R square* yang diperoleh yaitu sebesar  $0,729 \times 100\% = 72,90\%$ , hal ini memberi arti bahwa besarnya kontribusi variabel *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar adalah sebesar 72,90%, sedangkan sisanya sebesar 27,10% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dalam mencapai tujuan RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar yaitu menjadikan rumah sakit Husada Bunda sebagai penyedia layanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, maka pimpinan hendaknya menjadikan pasiennya sebagai faktor yang dominan yaitu dengan menerapkan beberapa strategi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga pasien tersebut akan merasa puas dan selalu loyal untuk terus menggunakan layanan kesehatan yang disediakan pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Dari hasil penelitian sebelumnya, diketahui bahwa berdasarkan hasil uji secara simultan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Selanjutnya, berdasarkan uji koefisien korelasi diketahui bahwa keeratan hubungan variabel variabel *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar adalah sangat kuat, sedangkan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat diperoleh sebesar 72,9% sedangkan sisanya sebesar 27,1% lagi ditentukan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Dolli Irbantoro (2012) yang menyimpulkan bahwa variabel kehandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*) terbukti berpengaruh signifikan secara simultan (bersamasama) terhadap kepuasan pasien rawat inap unit di Rumah Sakit Kota Batu. Hasil peneitian ini juga sama dengan yang diteliti oleh Siska Pratiwi (2016), yang menyimpulkan bahwa variabel kehandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*) terbukti berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pasien rawat inap di umah Sakit Sultan Imanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah.

Berdasarkan hasil uji secara parsial terhadap variabel *tangible* (bukti fisik) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) terbukti berpengaruh signifikan secara sendiri-sendiri terhadap kepuasan pasien pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Dolli Irbantoro (2012) yang menyimpulkan bahwa variabel berwujud (*tangible*) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap unit di Rumah Sakit Kota Batu. Hal yang sama juga diteliti oleh Siska Pratiwi (2016), yang menyimpulkan bahwa variabel berwujud (*tangible*) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di umah Sakit Sultan Imanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah.



Berdasarkan hasil uji secara parsial terhadap variabel *tangible* (bukti fisik) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* (kepedulian) terbukti berpengaruh signifikan secara sendiri-sendiri terhadap kepuasan pasien pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Dolli Irbantoro (2012) yang menyimpulkan bahwa variabel *empathy* (kepedulian) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap unit di Rumah Sakit Kota Batu. Hal yang sama juga diteliti oleh Meutia Dewi (2016), yang menyimpulkan bahwa variabel *empathy* (kepedulian) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Medik Kabupaten Aceh Timur.

Berdasarkan hasil uji secara parsial terhadap variabel *reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan) terbukti berpengaruh signifikan secara sendiri-sendiri terhadap kepuasan pasien pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Siska Pratiwi (2016) yang menyimpulkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah Sakit Sultan Imanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. Hal yang sama juga diteliti oleh Happy Ayuningrum Putri Imas dkk (2017), yang menyimpulkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Kota Magelang.

Berdasarkan hasil uji secara parsial terhadap variabel *responsiveness* (daya tanggap) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) terbukti berpengaruh signifikan secara sendiri-sendiri terhadap kepuasan pasien pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Siska Pratiwi (2016) yang menyimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah Sakit Sultan Imanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. Hal yang sama juga diteliti oleh Happy Ayuningrum Putri Imas dkk (2017), yang menyimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Kota Magelang.

Berdasarkan hasil uji secara parsial terhadap variabel *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* (jaminan) terbukti berpengaruh signifikan secara sendiri-sendiri terhadap kepuasan pasien pada RSIA Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Dolli Irbantoro (2012) yang menyimpulkan bahwa variabel *assurance* (jaminan) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap unit di Rumah Sakit Kota Batu. Hal yang sama juga diteliti oleh Siska Pratiwi (2016), yang menyimpulkan bahwa variabel *assurance* (jaminan) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah Sakit Sultan Imanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah.

#### D. PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara simultan, variabel *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar .
2. Secara parsial, variabel *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar
3. Keertan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sangat kuat dengan berkontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu sebesar 72,9%.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

Dolli Irbantoro, 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu*, Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, Volume 13, Nomor 1, ISSN:9989-9909.

- Happy Ayuningrum Putri Immas dkk, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Kota Magelang*, Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, Volume 1, Nomor 1, ISSN: 9999-9999.
- Indra Jaya. 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit Gedung A-RSCM Jakarta*, JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi), Volume 1, Nomor 1, ISSN: 2502-5678.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller, 2016, *Marketing Manajemen*, Edisi keempatbelas, Penerbit Prentice-Hall Published, New Jersey.
- Lupiyoadi, 2016, *Bauran Pemasaran Bisnis Jasa*, Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Meutia Dewi, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Volume 5, Nomor 2, ISSN: 2252-844x.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 84 Tahun 2011 Tentang Upaya Pelayanan Kesehatan Swasta di Bidang Medik
- Setiadi, Maulidah, 2013, *Lab Of Agribusiness Analysis And Management Marketing II*, Penerbit Universitas Brawijaya, Malang.
- Shimp, Terence, 2013, *Periklanan Promosi (Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu)*, Jilid I, Edisi Terjemahan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Siska Pratiwi, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Imanudin Pangkalan Bunda Kalimantan Tengah*. Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit, Volume 2, Nomor 2, ISSN:2805-2222
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Kesehatan
- Zeithaml, Bitner dan Gremler, 2014, *Servis Marketing Integrating Customer Focus across*, 3<sup>rd</sup> edition, Boston.