

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSU. KALIWATES PT. ROLAS NUSANTARA MEDIKA JEMBER

(THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE FOR SATISFACTION INPATIENTS CLASS III IN PUBLIC HOSPITALS KALIWATES PT. ROLAS NUSANTARA MEDIKA JEMBER)

Qorih Prahardini, Dr. Diah Yulisetiari, Dr. Sumani
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail : qorih.prahardhini@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh: (1) Untuk mengetahui pengaruh signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III (2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III (3) Untuk mengetahui pengaruh signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III (4) Untuk mengetahui pengaruh signifikan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III (5) Untuk mengetahui pengaruh signifikan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data Primer diperoleh dari penyebaran kuisioner secara langsung. Pendekatan riset yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III di RSU. Kaliwates PT. Rolas Nusantara Medika Jember. Penelitian ini menggunakan sampel dengan metode *purposive sampling* dengan dalam hal ini kriteria pengambilan sampel dalam penelitian adalah pasien rawat inap minimal sudah 3 hari dirawat dan pasien yang sudah mendapatkan ijin pulang dari dokter, sehingga jumlah sampel responden yang digunakan berdasarkan kriteria penelitian adalah 95 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: rsu kaliwates, kualitas pelayanan, kepuasan pasien.

Abstract

Research aims to understand the influence of: (1) to know significant impact physical evidence against satisfaction inpatients class III (2) to know significant impact the reliability of to satisfaction inpatients class III (3) to know significant impact responsiveness to satisfaction inpatients class III (4) to know significant impact assurance against satisfaction inpatients class III (5) to know significant impact empathy for satisfaction inpatients class III. The data used in this research was primary data. The primary data was obtained from spreading questionnaire directly. Approach research used in this research is quantitative research. Population in research it is a whole inpatients class III in public hospitals Kaliwates PT. Rolas Nusantara Medika Jember. This research using with the sample purposive sampling with in this case the sample criteria in research is patients at least 3 days are treated and patients who have received permission home from a doctor, so that the number of respondents used based on the criteria research is 95 respondents. The method of analysis used analytics multiple linear regression which aims to know variable influence on variables bound free. Test results show that the variable physical evidence significant to satisfaction patients. Variable the reliability of significant to satisfaction patients. Variable responsiveness significant to satisfaction patients. Variable insurance significant to satisfaction patients. Variable empathy significant to satisfaction patient.

Keywords: public hospitals kaliwates, the quality of service, satisfaction patients.

Pendahuluan

Masalah kesehatan merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Melalui pembangunan di bidang jasa

kesehatan diharapkan akan semakin meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat secara memadai. Rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk

masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap. Rumah sakit merupakan sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pada dasarnya di dalam sebuah rumah sakit terdapat kualitas pelayanan yang di tawarkan dan hal tersebut menimbulkan sikap tentang kepuasan. Pelayanan yang baik dapat dijadikan modal untuk menarik minat konsumen karena kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan dan keinginan menggunakan lagi jasa tersebut.

Perkembangan pengetahuan dan teknologi menjadikan masyarakat semakin kritis dalam menyikapi persoalan kehidupan, salah satunya adalah semakin tingginya tuntutan untuk mendapatkan jasa layanan yang berkualitas. Hal ini mengakibatkan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kebutuhan dasar, dimana pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang lebih baik memungkinkan perusahaan (rumah sakit) untuk meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan di rumah sakit, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal tersebut dapat menjadi nilai positif untuk perusahaan (rumah sakit). Pasien yang merasa puas akan memberikan persepsi yang baik terhadap rumah sakit, dan pasien dapat merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga, teman, atau orang lain.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh (Lupiyoadi, 2001:148). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998:7) salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang sangat populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality*. Parasuraman mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa. Karakteristik ini dijadikan sebagai variabel untuk kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2005:36). Menurut Diah Yulisetiari (2014) kepuasan pelanggan menjadi perhatian penting bagi sebuah organisasi karena kepuasan pelanggan cenderung menjadikan pelanggan setia terhadap organisasi tertentu. Kepuasan tidak harus diukur dengan menggunakan harga tetapi juga diukur oleh harapan pelanggan. Kepuasan menjadi target untuk membuat sebuah organisasi mampu mengembangkan perubahan yang kompetitif. Sebuah organisasi dapat menciptakan ide yang kreatif dan inovatif dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai petunjuk, kekuatan, dan motivasinya. Kepuasan pelanggan melibatkan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kunci untuk fokus pada kepuasan pelanggan yakni mengatur hubungan baik dengan pelanggan dan memberdayakan karyawan untuk mengambil beberapa tindakan yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan. Prinsip yang mengatakan bahwa "pelanggan adalah raja" menyiratkan bahwa pelanggan harus dilayani dengan baik oleh sebuah organisasi bisnis. Mengingat kondisi ini, jelas bahwa kepuasan pelanggan harus menjadi tujuan utama untuk setiap organisasi bisnis dan kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tersebut. Kepuasan konsumen merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan yang semakin keras. Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan (dalam hal ini rumah sakit) seperti terjalannya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan konsumen dan memberikan dasar yang baik sebagai pencipta loyalitas konsumen melalui rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentunya menguntungkan pihak penyedia jasa tersebut.

Berdasarkan observasi langsung, kasus yang pernah terjadi sebagai akibat dari ketidakpuasan pasien terutama pasien kelas III adalah pulang paksa. Hal ini menunjukkan adanya ketidaknyamanan pelayanan perawatan yang selama ini pasien rasakan dan ketidakpahaman pasien terhadap informasi yang disampaikan oleh tenaga medis. Kasus pulang paksa tersebut bukan dikarenakan biaya, karena pasien sudah menggunakan jasa asuransi. Kasus lain yang terjadi pada pasien kelas III adalah pada saat pasien sedang dalam masa perawatan, terdapat beberapa pasien yang berkeliaran ke luar ruang rawat inap atau di lingkungan rumah sakit dan terpapar sinar matahari, hal tersebut sudah dilarang oleh pihak rumah sakit tetapi pasien tetap tidak menghiraukan larangan dari pihak rumah sakit tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya ketidaknyamanan

pasien pada saat berada di ruang rawat inap. Peneliti memilih RSUD. Kaliwates sebagai obyek penelitian dikarenakan letak rumah sakit sangat strategis dan mudah dijangkau. RSUD. Kaliwates juga merupakan rumah sakit yang sangat terjaga keasriannya, walaupun ada pembangunan baru tetapi keasriannya tetap terjaga, dan juga RSUD. Kaliwates termasuk rumah sakit yang cukup besar tetapi tidak akan membuat responden kebingungan ketika berada di dalam, dikarenakan tata letak ruangan yang tertata rapi dan jelas.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah terdapat pengaruh signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pasien?, (2) Apakah terdapat pengaruh signifikan keandalan terhadap kepuasan pasien?, (3) Apakah terdapat pengaruh signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien?, (4) Apakah terdapat pengaruh signifikan jaminan terhadap kepuasan pasien?, (5) Apakah terdapat pengaruh signifikan empati terhadap kepuasan pasien?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III, (2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III, (3) Untuk mengetahui pengaruh signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III, (4) Untuk mengetahui pengaruh signifikan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III, (5) Untuk mengetahui pengaruh signifikan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan suatu usulan untuk memecahkan masalah dan kegiatan yang dibuat oleh peneliti untuk memecahkan masalah sehingga diperoleh data yang valid sesuai dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2002:298). Karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian *explanatory research* yaitu penelitian yang mencoba menjelaskan suatu pokok permasalahan dan terdapat sebuah pengujian hipotesa serta melakukan analisis dari data yang diperoleh (Sumarni dan Salamah, 2006:52).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam skala numerik (angka) yang diperoleh dari skor-skor jawaban responden. Data primer dalam penelitian ini adalah sumber data berupa kuesioner yang berkaitan dengan variabel penelitian dan di berikan secara langsung kepada responden, yaitu pasien rawat inap kelas III di RSUD. Kaliwates. Data sekunder yang diperoleh oleh peneliti yaitu buku-buku tentang manajemen pemasaran, skripsi, dan jurnal penelitian terdahulu, dan beberapa artikel yang berhubungan dengan penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III di RSUD. Kaliwates PT. Rolas Nusantara Medika Jember. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria pasien rawat inap minimal sudah 3 hari dirawat dan pasien yang sudah mendapatkan ijin pulang dari dokter dengan penetapan sampel sebesar 95 responden.

Metode Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mencari pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Sugiyono, 2009:24).

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	46	48,4
Wanita	49	51,6
Total	95	100

Sumber : data primer diolah, 2016

Jumlah responden yang berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 46 orang (48,4%) sedangkan responden yang berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 49 orang (51,6%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2. Tingkat Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
11 – 20 tahun	8	8,4
21 – 30 tahun	25	26,3
31 - 40 tahun	32	33,6
41 – 50 tahun	25	26,3
51 – 60 tahun	5	5,4
Total	95	100

Sumber : data primer diolah, 2016

Usia responden memiliki usia 11 – 20 tahun sebanyak 8 orang (8,4%), Usia 21 – 30 tahun sebanyak 25 orang (26,3%), usia 31 – 40 tahun sebanyak 32 orang (33,6%), Usia 41 – 50 tahun sebanyak 25 orang (26,3%), Usia 51 – 60 tahun sebanyak 5 orang (5,4%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Pekerjaan Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Ibu Rumah Tangga	28	29,5
PNS	2	2,1
Pelajar	11	11,6
Petani	11	11,6
Satpam	1	1,1
Sopir	1	1,1
Karyawan Swasta	26	27,4
Wiraswasta	15	15,8
Total	95	100

Sumber : data primer diolah, 2016

Pekerjaan responden sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 28 orang (29,5%), PNS sebanyak 2 orang (2,1%), Pelajar sebanyak 11 orang (11,6%), Petani sebanyak 11 orang (11,6%), Satpam sebanyak 1 orang (1,1%), Sopir sebanyak 1 orang (1,1%), Karyawan Swasta sebanyak 26 orang (27,4%), Wiraswasta sebanyak 15 orang (15,8%).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh anatar dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Sugiyono, 2009:24).

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Sig.	Keterangan
Konstan	4,515	0,006	Signifikan
Bukti Fisik (X1)	0,122	0,040	Signifikan
Keandalan (X2)	0,596	0,000	Signifikan
Daya Tanggap (X3)	0,705	0,000	Signifikan
Jaminan (X4)	0,343	0,034	Signifikan
Empati (X5)	0,518	0,000	Signifikan

Sumber: data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4 hasil tersebut dapat diperoleh persamaan regersi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = 4,515 + 0,122X1 + 0,596X2 + 0,705X3 + 0,343X4 + 0,518X5 + e$$

a. Nilai Konstanta

Dari persamaan diatas didapatkan nilai konstanta sebesar 4,515 yang berarti bahwa jika nilai dari variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3),

Jaminan (X4), Empati (X5) sama dengan nol, maka Kepuasan Pasien Rawat Inap adalah sebesar konstanta 4,515.

b. Bukti Fisik (X1)

Nilai koefisien dari variabel Bukti Fisik adalah bernilai positif 0,122 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel tersebut, akan meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap sebesar 0,122.

c. Keandalan (X2)

Nilai koefisien dari variabel Keandalan adalah bernilai positif 0,596 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel tersebut, akan meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap sebesar 0,596.

d. Daya Tanggap (X3)

Nilai koefisien dari variabel Daya Tanggap adalah bernilai positif 0,705 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel tersebut, akan meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap sebesar 0,705.

e. Jaminan (X4)

Nilai koefisien dari variabel Jaminan adalah bernilai positif 0,343 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel tersebut, akan meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap sebesar 0,343.

f. Empati (X5)

Nilai koefisien dari variabel Empati adalah bernilai positif 0,518 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel tersebut, akan meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap sebesar 0,518.

Uji Hipotesis

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel	t _{tabel}	t _{hitung}	Sig
Bukti Fisik (X1)	1,661	2,083	0,040
Keandalan (X2)	1,661	4,130	0,000
Daya Tanggap (X3)	1,661	5,997	0,000
Jaminan (X4)	1,661	2,155	0,034
Empati (X5)	1,661	3,818	0,000

Berdasarkan tabel 5 tersebut dapat diketahui besar dari pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut.

1. Pengaruh variabel Bukti Fisik (X1) terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y)

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa t_{hitung} dari variabel Bukti Fisik (X1) yakni 2,083 dan Nilai t_{tabel} 1,661. Tingkat probabilitas (α) adalah 0,040. Hal ini berarti

Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai probabilitas $< 0,05$ maka terbukti kebenarannya (H_1 diterima).

2. Pengaruh variabel Keandalan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y)

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa t_{hitung} dari variabel Keandalan (X2) yakni 4,130 dan Nilai t_{tabel} 1,661. Tingkat probabilitas (α) adalah 0,000. Hal ini berarti Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai probabilitas $< 0,05$ maka terbukti kebenarannya (H_2 diterima).

3. Pengaruh variabel Daya Tanggap (X3) terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y)

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa t_{hitung} dari variabel Daya Tanggap (X3) yakni 5,997 dan Nilai t_{tabel} 1,661. Tingkat probabilitas (α) adalah 0,000. Hal ini berarti Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai probabilitas $< 0,05$ maka terbukti kebenarannya (H_3 diterima).

4. Pengaruh variabel Jaminan (X4) terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y)

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa t_{hitung} dari variabel Jaminan (X4) yakni 2,083 dan Nilai t_{tabel} 1,661. Tingkat probabilitas (α) adalah 0,040. Hal ini berarti Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai probabilitas $< 0,05$ maka terbukti kebenarannya (H_4 diterima).

5. Pengaruh variabel Empati (X5) terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y)

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa t_{hitung} dari variabel Empati (X5) yakni 2,083 dan Nilai t_{tabel} 1,661. Tingkat probabilitas (α) adalah 0,040. Hal ini berarti Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai probabilitas $< 0,05$ maka terbukti kebenarannya (H_5 diterima).

Pembahasan

Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis regresi berganda pada Uji t terhadap hipotesis pertama (H_1) adalah bahwa Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hubungan yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif, artinya semakin baik Bukti Fisik maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat (H_1 diterima).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menghasilkan bahwa responden berjenis kelamin wanita lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin pria. Karakteristik responden berdasarkan usia menghasilkan bahwa tingkat usia responden di dominasi oleh usia 31 – 40 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menghasilkan bahwa jumlah pekerjaan responden terbanyak adalah sebagai ibu rumah tangga.

Indikator pertama pada variabel Bukti Fisik, keamanan lingkungan rumah sakit sangat terjamin menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Indikator kedua, kerapian penampilan perawat dalam menjalankan tugasnya menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Indikator ketiga, kamar mandi di rumah sakit selalu terjaga kebersihannya menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien dan fasilitas rumah sakit lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien. Indikator keempat, pasien merasa nyaman saat berada di ruang rawat inap rumah sakit menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien dan fasilitas rumah sakit lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien.

Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis regresi berganda pada Uji t terhadap hipotesis kedua (H_2) bahwa Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hubungan yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif, artinya semakin baik Keandalan maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat (H_2 diterima).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menghasilkan bahwa responden berjenis kelamin wanita lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin pria. Karakteristik responden berdasarkan usia menghasilkan bahwa tingkat usia responden di dominasi oleh usia 31 – 40 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menghasilkan bahwa jumlah pekerjaan responden terbanyak adalah sebagai ibu rumah tangga.

Indikator pertama pada variabel Keandalan, dokter selalu datang tepat waktu dalam melakukan pemeriksaan menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Indikator kedua, perawat sangat melayani dengan ramah saat melakukan perawatan menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Indikator ketiga, perawat selalu tepat waktu dalam pemberian obat kepada pasien menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis regresi berganda pada Uji t terhadap hipotesis ketiga (H_3) bahwa Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hubungan yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif, artinya semakin baik Daya Tanggap maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat (H_3 diterima).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menghasilkan bahwa responden berjenis kelamin wanita lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin pria. Karakteristik responden berdasarkan usia menghasilkan bahwa tingkat usia responden di dominasi oleh usia 31 – 40 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menghasilkan bahwa jumlah pekerjaan responden terbanyak adalah sebagai ibu rumah tangga.

Indikator pertama pada variabel Daya Tanggap, perawat selalu cepat dalam menangani keluhan pasien menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Indikator kedua, perawat sangat tanggap dalam membantu kesulitan yang dialami pasien menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Indikator ketiga, perawat sangat tepat dalam memberikan informasi pengijinan pulang untuk pasien menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis regresi berganda pada Uji t terhadap hipotesis keempat (H₄) bahwa Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hubungan yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif, artinya semakin baik Jaminan maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat (H₄ diterima).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menghasilkan bahwa responden berjenis kelamin wanita lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin pria. Karakteristik responden berdasarkan usia menghasilkan bahwa tingkat usia responden di dominasi oleh usia 31 – 40 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menghasilkan bahwa jumlah pekerjaan responden terbanyak adalah sebagai ibu rumah tangga.

Indikator pertama pada variabel Jaminan, adanya pemberian jaminan jika terjadi kesalahan dalam pemeriksaan menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Indikator kedua, perawat sangat berpengalaman dalam menangani penyakit pasien menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Indikator ketiga, pasien merasa aman saat melakukan perawatan di rumah sakit menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Empati Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis regresi berganda pada Uji t terhadap hipotesis kelima (H₅) bahwa Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Empati. Hubungan yang ditunjukkan

oleh koefisien regresi adalah positif, artinya semakin baik Empati maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat (H₅ diterima).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menghasilkan bahwa responden berjenis kelamin wanita lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin pria. Karakteristik responden berdasarkan usia menghasilkan bahwa tingkat usia responden di dominasi oleh usia 31 – 40 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menghasilkan bahwa jumlah pekerjaan responden terbanyak adalah sebagai ibu rumah tangga.

Indikator pertama pada variabel Empati, perawat selalu memberikan dorongan kepada pasien agar cepat sembuh menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Indikator kedua, perawat selalu bisa menenangkan rasa cemas pasien menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Indikator ketiga, perawat pernah meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien menghasilkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju, artinya hal tersebut sesuai dengan indikator kepuasan pasien yakni, pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut; (1) Bukti Fisik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas III Di RSU. Kaliwates PT. Rolas Nusantara Medika Jember, sehingga H₁ dapat diterima, (2) Keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas III Di RSU. Kaliwates PT. Rolas Nusantara Medika Jember, sehingga H₂ dapat diterima, (3) Daya Tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas III Di RSU. Kaliwates PT. Rolas Nusantara Medika Jember, sehingga H₃ dapat diterima, (4) Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas III Di RSU. Kaliwates PT. Rolas Nusantara Medika Jember, sehingga H₄ dapat diterima, (5) Empati berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas III Di RSU. Kaliwates PT. Rolas Nusantara Medika Jember, sehingga H₅ dapat diterima.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah, (1) penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap, terdapat beberapa pasien yang menolak untuk mengisi kuesioner, (2) waktu pengumpulan data terdapat beberapa pasien rawat inap yang kesehatannya belum pulih, serta waktu yang relatif terbatas, sehingga pasien tidak bisa berfikir berat dan kemungkinan jawaban yang pasien berikan tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.

Bagi pasien rawat inap kelas III, seharusnya jangan menolak pada saat peneliti memberikan kuesioner, karena dengan adanya kuesioner tersebut pasien dapat memberikan penilaian sejujur-jujurnya mengenai kualitas pelayanan di RSUD. Kaliwates. Bagi peneliti selanjutnya ketika melakukan penyebaran kuesioner jangan pada saat jam istirahat dan berikan kuesioner pada pasien yang keadaannya sudah mulai membaik dan sehat.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih pada berbagai pihak yang membantu kesempurnaan penulisan ini. Dosen pembimbing skripsi Ibu Dr. Diah Yulisetiari M.Si, dan Bapak Dr. Sumani, M.Si. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pasien rawat inap kelas III sebagai responden dan pimpinan RSUD. Kaliwates PT. Rolas Nusantara Medika Jember, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Yulisetiari, Diah. 2014. The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Restaurant Business in East Java. *International Journal of Business and Management Invention* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X www.ijbmi.org Volume 3 Issue. PP. 01 - 10. [http://www.ijbmi.org/papers/Vol\(3\)5/Version-3/A0353010010.pdf](http://www.ijbmi.org/papers/Vol(3)5/Version-3/A0353010010.pdf)
- Ghozali, H. Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Lamb, Mc. Daniel. 2001. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2 Alih Bahasa Oleh David Octarevia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler Philip, dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Manajemen Jilid 1 Edisi Kedelapan. Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, MBA*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Parasuraman, Zeithaml, V., dan Berry, L. 1998. *The Service-Quality Puzzle, Business Horizons*.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Sumarni, M. dan Salamah W. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.