

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**



**Disusun sebbagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata II pada
Jurusan Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Surakarta**

Oleh :

HARLIAN WORO WIDURI

NIM. P100170011

MAGISTER MANAJEMEN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEIN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
KARANGANYAR**

PUBLIKASI ILMIAH

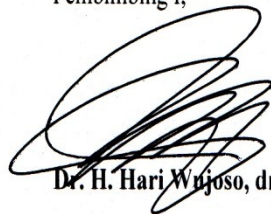
Oleh :

HARLIAN WORO WIDURI

NIM P100170011

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing I,



Dr. H. Hari Wijoso, dr., Sp.F., M.M

Pembimbing II,



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIENT RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
KARANGANYAR**

Oleh :

HARLIAN WORO WIDURI

NIM P100170011

**Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta Pada hari Selasa, 21 Januari 2020
Dan dinyatakan Telah memenuhi Syarat**

Dewan penguji:

1. Dr. H. Hari Wujoso, dr., Sp.F., M.M
(Pembimbing I)
2. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D
(Pembimbing II)
3. Dr. Muzakar Isa, M.Si
(Penguji/Anggota)



Direktur Sekolah Pascasarjana


Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.pd

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan - ringkasan yang saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Harliah Woro Widuri

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD PKU Muhammadiyah Karanganyar. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Karanganyar dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode nonprobability *sampling insidental*. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. 2) jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. 3) daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. 4) kehandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. 5) empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Kata kunci : Bukti fisik, Jaminan, Daya tanggap, Kehandalan, Empati, Kepuasan

Abstract

This study aims to analyze the Effect of service quality on patient satisfaction inpatient at RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. The sample in this study amounted to 120 consumers at RS PKU Muhammadiyah Karanganyar using a questionnaire for data collection. The sampling technique using nonprobability *sampling insidental* method. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: 1) The Effect of Tangibles on patient satisfaction inpatient. 2) The Effect of Assurance on patient satisfaction inpatient. 3) The Effect of Responsiveness on patient satisfaction inpatient. 4) The Effect of Reliability on patient satisfaction inpatient. 5) The Effect of Empathy on patient satisfaction inpatient.

Keyword : Tangibles, Assurance, Responsiveness, Reliability, Empathy, Satisfaction

1. Pendahuluan

Di era pembangunan kesehatan seperti ini, dibutuhkan sumber daya manusia yang produktif sebagai investasi secara sosial dan ekonomis. Dengan upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Keberhasilan pembangunan kesehatan yang diperoleh dari kesinambungan antara upaya program

dan sektor, serta kesinambungan dengan upaya-upaya yang telah diperoleh oleh periode sebelumnya (Moeloek, 2015).

Dalam ketentuan Departemen Kesehatan tenaga kesehatan mempunyai peranan penting dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal dimasyarakat dengan tujuan meningkatkan kemauan, kesadaran dan keinginan untuk hidup sehat dimasyarakat guna terwujudnya derajat kesehatan di masyarakat yang menjadi investasi untuk pembangunan yang produktif dan pembagunan sumber daya manusia secara social dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum (PERMENKES No 36 tahun 2014).

Pembangunan kesehatan pada periode 2015-2019 mempunyai program Indonesia sehat. Program Indonesia sehat dengan sasaran peningkatan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. Program ini dilaksanakan dengan menegakkan tiga pilar utama, yaitu : 1) penerapan paradigma sehat, 2) penguatan pelayanan kesehatan, dan 3) pelaksanaan jaminan kesehatan nasional atau JKN (Depkes, 2015).

Pelayanan jasa atau bidang kesehatan di rumah sakit merupakan interaksi antara konsumen dengan penyedia jasa, yang merupakan kebutuhan oleh masyarakat dan mengarah pada perkembangan dengan teknologi yang semakin canggih, kompetensi sumber daya manusia yang ditingkatkan, penggunaan sarana dan prasarana yang efisien dan keakuratan pelayanan diagnosis untuk pemenuhan ekspektasi pelanggan ditengah persaingan. Para pelanggan akan mencari loyalitas berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepadanya.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan dengan rumah sakit. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama apa yang menjadi harapan pelanggan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat mengevaluasi kinerja perusahaan dari sistem dan standar operasional hingga sumber daya yang dimiliki, perusahaan dapat meminimalisir kekurangan dan kelemahan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Mempertahankan mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, penampilan fisik dan keragaman pelayanan tetapi juga sikap dan perilaku karyawan yang harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi serta penyedia jasa mempunyai keunggulan kompetitif dan dapat meningkatkan profitabilitasnya yaitu dengan upaya memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan untuk memperoleh kepuasan pelanggan.

Fasilitas kesehatan khususnya Rumah sakit merupakan sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya menyediakan, dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya guna mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan bagi masyarakat untuk hidup produktif secara ekonomi dan sosial. Rumah sakit mempunyai fasilitas kesehatan guna untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan meliputi *promotif, preventif, kuratif* maupun *rehabilitative* yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan atau Masyarakat. Pelayanan kesehatan Tingkat Pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik atau primer yang meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap (PERMENKES No 71 tahun 2013).

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar merupakan salah satu Rumah sakit swasta yang berada di Kabupaten Karanganyar. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar memiliki Visi “menjadi rumah sakit unggulan dengan layanan islami yang prima guna memberikan layanan kesehatan yang professional” dan Misi “terintegritas, bermutu dengan mengutamakan keselamatan pasien, meningkatkan pelayanan kesehatan pada setiap lapisan masyarakat, mewujudkan Rumah sakit yang handal dengan daya saing tinggi”.

Rumah sakit mempunyai tantangan tersendiri yaitu harus memperbaiki kualitas pelayanan, yang sering mendapat kritikan dari masyarakat adalah pelayanan yang kurang memuaskan yang dilakukan petugas maupun rumah sakit. Alasan pengukuran kualitas pelayanan adalah agar manajemen pelayanan di bagian kesehatan perlu menganalisis sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada pasien yang salah satunya dengan penerapan penjaminan mutu layanan kesehatan dan kepuasan pasien guna untuk peningkatan mutu pelayanan (Nurhalimmah, F dan Sugiyarsi, S 2008). Didalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan

tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi (Herlambang, 2016).

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25M.PAN/2/2004 yang isinya tentang mengukur tingkat indeks kepuasan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, daerah ataupun masyarakat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat untuk melayani masyarakat memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal lain yang menarik tentang penelitian tersebut karena selama ini penelitian tentang kepuasan pelanggan masih menunjukkan hal yang berbeda-beda. Penelitian Loke, *et al* (2011) meneliti pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan menemukan bahwa tidak ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan. Penelitian Monika (2014), Alghandi (2014), Hatibie, *et al* (2015) meneliti pengaruh jaminan terhadap kepuasan menemukan bahwa tidak ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan. Penelitian Monika (2014), Nuraini dan Wiyadi (2012), Hatibie, *et al* (2015), Amalia, *et al* (2017) meneliti daya tanggap terhadap kepuasan menemukan bahwa tidak ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan. Penelitian Nuraini dan Wiyadi (2018), Alghandi (2014) meneliti tentang kehandalan terhadap kepuasan menemukan bahwa tidak ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan. Penelitian Molae, *et al* (2013), Amalia, *et al* (2017) meneliti tentang empati terhadap kepuasan menemukan bahwa tidak ada pengaruh empati terhadap kepuasan.

Permasalahan penting yang berkaitan dengan peningkatan kepuasan yang diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas pelayanan dengan dimensi indikator bukti fisik, jaminan, daya tanggap, kehandalan dan empati yang diberikan ke pasien. Pada saat ini masyarakat atau pasien pengguna jasa di rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir pengobatan yang berupa kesembuhan melainkan menilai

apa yang mereka lihat, dengar dan rasakan. Mengamati permasalahan tersebut, maka dalam memenuhi harapan pasien, pihak manajemen tidak bisa bertindak dengan kemauan sendiri dalam kebijakan operasional, tetapi mampu mewujudkan kualitas pelayanan, kepercayaan serta kompeten pada pasiennya, jika tidak ingin ditinggalkan oleh pelanggan.

2. Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017) Jenis penelitian ada enam kelompok menurut tempat, bidang, fungsi, tingkat eksplanasi, waktu dan metode. Dalam penelitian ini menggunakan empat jenis penelitian menurut tempat, tingkat eksplanasi, waktu dan metode. Empat jenis penelitian sebagai berikut : 1) penelitian berdasarkan tempat, penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian di mana data diperoleh langsung dari lapangan yang menghasilkan data primer. 2) penelitian berdasarkan tingkat eksplanasi (*level of explanation*) penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Bertujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis hubungan dua variabel atau lebih. 3) penelitian berdasarkan waktu, penelitian *cross-sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan sekali selesai, sehingga tidak ada kelanjutannya. 4) penelitian berdasarkan metodenya, penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic yang menggunakan metode survei. Penelitian ini tentang survei kepuasan dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Waktu Penelitian September 2019. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2017:156) memberikan saran tentang ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500. Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pasien yang telah mendapatkan layanan rawat inap sejumlah 120 sampel di RSUD PKU Muhammadiyah Karanganyar. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan jenis *sampling insidental*, yaitu teknik penentuan sampel dengan berdasarkan kriteria-kriteria atau pertimbangan tertentu. Adapun kriteria yang ditentukan dalam penelitian ini, yaitu: 1) Pasien yang telah mendapatkan layanan rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar, 2) Pasien yang bisa membaca, 3) Pasien yang bisa

mendengar, 4) Pasien yang bersedia menjadi responden, 5) Berusia 20–65 tahun (sudah bekerja) dengan kesadaran baik.

3. Hasil dan Pembahasan

1.1 Analisis Statistik Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	t_{hitung}	Sig.
konstant	0,758	0,678	0,499
Bukti fisik (X_1)	0,215	2,051	0,043
Jaminan (X_2)	0,315	2,473	0,015
Daya Tanggap (X_3)	0,351	3,087	0,003
Kehandalan (X_4)	0,645	4,616	0,000
Empati (X_5)	0,374	2,735	0,007
<i>Adjusted R square</i>	0,784		
F hitung	87,154		
Sig.	0,000		

Sumber : Olahan data primer, 2019

Fungsi persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KP = 0,758 + 0,215 BF + 0,315 J + 0,351 DT + 0,645 K + 0,374 E + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Koefisien Regresi Bukti Fisik = 0,215 yang artinya variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Apabila nilai persepsi variabel bukti fisik semakin tinggi maka nilai persepsi kepuasan pasien akan meningkat.
- Koefisien Regresi Jaminan = 0,315 yang artinya variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Apabila nilai persepsi variabel jaminan semakin tinggi maka nilai persepsi kepuasan pasien akan meningkat.
- Koefisien Regresi Daya Tanggap = 0,351 yang artinya variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Apabila nilai persepsi variabel daya tanggap semakin tinggi maka nilai persepsi kepuasan pasien akan meningkat.
- Koefisien Regresi Kehandalan = 0,645 yang artinya variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Apabila nilai persepsi variabel kehandalan semakin tinggi maka nilai persepsi kepuasan pasien akan meningkat.

- e. Koefisien Regresi Empati = 0,374 yang artinya variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Apabila nilai persepsi variabel empati semakin tinggi maka nilai persepsi kepuasan pasien akan meningkat.

3.2.1 Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Koefisien determinasi ini dimaksudkan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi perubahan variabel dependen. Berdasarkan tabel diatas nilai sebesar 0,784 sehingga dapat diartikan variabel bukti fisik, jaminan, daya tanggap, kehandalan dan empati dapat menjelaskan variasi perubahan variabel kepuasan pasien sebesar 78,4% dan sisanya 21,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

3.2.2 Uji Ketepatan Model (Uji F)

Uji Ketepatan Model (Uji F) bertujuan untuk mengidentifikasi layak atau tidaknya model regresi. Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai uji F sebesar 87,154 dengan signifikansi 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bukti fisik, jaminan, daya tanggap, kehandalan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga model penelitian ini tepat atau fit.

3.2.3 Uji Ketepatan Parameter Penduga/Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual berpengaruh pada variabel dependen. Apabila nilai signifikansi $<0,05$ maka variabel independen tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

- a. Variabel Bukti fisik mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,051 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.658 dengan nilai Sig 0,043, berarti variabel Bukti fisik pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
- b. Variabel Jaminan mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,473 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.658 dengan nilai Sig 0,015, berarti variabel Jaminan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
- c. Variabel Daya Tanggap mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 3,087 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.658 dengan nilai Sig 0,003, berarti variabel Daya Tanggap pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

- d. Variabel Kehandalan mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 4,616 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.658 dengan nilai Sig 0,000, berarti variabel Kehandalan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
- e. Variabel Empati mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,735 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.658 dengan nilai Sig 0,007, berarti variabel Empati pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Parasuraman *et al* (dalam Tjiptono, 2007) dimensi bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dengan indikator 1) Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional (BF1). 2) Fasilitas yang berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual (BF2). 3) Peralatan modern (BF3). Tabel diatas menjelaskan hasil pengolahan data mengenai variabel bukti fisik (X1) yang memiliki nilai koefisien sebesar 0,215 dengan tingkat *sig.* 0,043 kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil penelitian ini hipotesis yang dirumuskan terbukti kebenarannya. Hasil ini sebagai pembuktian bahwa variabel bukti fisik (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan (Y), artinya semakin tinggi nilai persepsi variabel bukti fisik maka nilai persepsi kepuasan pasien akan meningkat. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Mosahab, R (2010), Singh, *et al* (2013), K. Ravichandran, B. Tamil Mani, Arum Kumar, Prabhakaran (2010).

3.2.2 Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien

Menurut Parasuraman *et al* (dalam Tjiptono, 2007) Jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dengan indikator 1) Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan (J1). 2) Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan (J2). 3) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi (J3). Tabel diatas menjelaskan hasil pengolahan data mengenai variabel jaminan (X2) yang memiliki nilai koefisien sebesar 0,315 dengan tingkat *sig.* 0,015 kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil penelitian ini hipotesis yang dirumuskan terbukti kebenarannya. Hasil ini sebagai pembuktian bahwa variabel jaminan (X2)

berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan (Y), artinya semakin tinggi nilai persepsi variabel jaminan maka nilai persepsi kepuasan pasien akan meningkat. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Mosahab, R (2010), Singh, *et al* (2013), K. Ravichandran, B. Tamil Mani, Arum Kumar, Prabhakaran (2010), Neupane, R., Devkota, M., (2017), Ripha, R.W (2018), Amalia,A, Harapan tua,R.F.S dan Rusli, Z (2017), Nurani, T (2012).

3.2.3 Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien

Daya Tanggap merupakan dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman *et al* (dalam Tjiptono, 2007) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dengan indikator 1) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan (DT1). 2) Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan (DT2). 3) Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa (DT3). Tabel diatas menjelaskan hasil pengolahan data mengenai variabel daya tanggap (X3) yang memiliki nilai koefisien sebesar 0,215 dengan tingkat *sig.* 0,003 kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil penelitian ini hipotesis yang dirumuskan terbukti kebenarannya. Hasil ini sebagai pembuktian bahwa variabel daya tanggap (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan (Y), artinya semakin tinggi nilai persepsi variabel daya tanggap maka nilai persepsi kepuasan pasien akan meningkat. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rolando Jacobis (2013), Molaee, M., Ansari, R dan Teimuon, H (2013), Alghandi, F (2014).

3.2.4 Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien

Kualitas Pelayanan yang dikembangkan Parasuraman *et al* mempunyai lima dimensi salah satunya adalah kehandalan, kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Dengan indikator 1) Menyediakan dan menyampaikan jasa sesuai yang dijanjikan (K1). 2) Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan (K2). 3) Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan (K3). Tabel diatas menjelaskan hasil pengolahan data mengenai variabel kehandalan (X4) yang memiliki nilai koefisien sebesar 0,645 dengan tingkat *sig.* 0,000 kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil penelitian ini hipotesis yang dirumuskan terbukti kebenarannya. Hasil ini sebagai pembuktian

bahwa variabel kehandalan (X4) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan (Y), artinya semakin tinggi nilai persepsi variabel kehandalan maka nilai persepsi kepuasan pasien akan meningkat. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rolando Jacobis (2013), Molaee, M., Ansari, R dan Teimuon, H (2013), Leninkumar, V (2016), Monika, L (2014), Hatibie, T.W.J, Rattu, A.J.M dan Pasiak, T (2015), Amalia,A, Harapan tua,R.F.S dan Rusli, Z (2017)

3.2.5 Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien

Variabel Empati (X5) yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al*, dikutip oleh Herlambang (2016) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa. Dengan indikator 1) Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan (EP1). 2) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan (EP2). 3) Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian (EP3). Tabel diatas menjelaskan hasil pengolahan data mengenai variabel empati (X5) yang memiliki nilai koefisien sebesar 0,374 dengan tingkat *sig.* 0,007 kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil penelitian ini hipotesis yang dirumuskan terbukti kebenarannya. Hasil ini sebagai pembuktian bahwa variabel empati (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan (Y), artinya semakin tinggi nilai persepsi variabel empati maka nilai persepsi kepuasan pasien akan meningkat. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rolando Jacobis (2013), Leninkumar, V (2016), Monika, L (2014), Nurani, T (2012), Alghandi, F (2014).

4. Penutup

Penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap yang dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar, dengan jumlah subjek 120 orang. Kesimpulan bahwa : 1) Bukti Fisik berpengaruh positif signifikansi terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. 2) Jaminan berpengaruh positif signifikansi terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. 3) Daya tanggap berpengaruh positif signifikansi terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. 4) Kehandalan berpengaruh positif signifikansi terhadap kepuasan pasien rawat inap di

RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. 5) Empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

Dalam melakukan penelitian dari awal hingga akhir, penulis menyadari terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya adalah : 1) Penelitian hanya menggunakan variabel independen lima dimensi saja. 2) Proses pengukuran data hanya kuisioner. 3) Objek penelitian hanya di pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. 4) Keterbatasan kondisi dan sebaran responden yang masih terdiri dari berbagai macam latar belakang dan peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden, sehingga memunculkan persepsi yang beragam.

Dari sekian keterbatasan dalam penulisan dan hal-hal lain dalam penulisan ini, penulis memberikan saran diantaranya sebagai berikut : 1) Dalam menanggapi hasil penelitian ini, didapat hasil penelitian bahwa bukti fisik, jaminan, daya tanggap, kehandalan dan empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan, sehingga peran manajemen rumah sakit terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat. 2) Pada penelitian ini, variabel independen yang diteliti hanyalah 5 variabel saja. Sedangkan faktor-faktor yang kualitas pelayanan ada lebih banyak lagi. Untuk itu penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan menambah variabel independen yang lebih luas lagi. 3) Dalam proses pengumpulan data penelitian ini hanya menggunakan kuisioner, sehingga peneliti selanjutnya untuk memperoleh informasi detail dapat menggunakan metode lain. 4) Di penelitian ini hanya sebatas dilakukan di PKU Muhammadiyah Karanganyar, untuk penelitian selanjutnya agar bisa digeneralisasi dilakukan di Rumah Sakit Swasta yang lain agar tahu pembedanya. 5) Keterbatasan kondisi dan sebaran responden yang masih terdiri dari berbagai macam latar belakang dan peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden, sehingga memunculkan persepsi yang beragam, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya untuk memisahkan antara pasien BPJS dan NonBPJS atau Mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2004. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen pelayanan kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing:Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moeloek, n. f. (2015). rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2015-2019.
- Republik Indonesia, 2015, tentang rencana strategi kesehatan tahun 2015-2019. Jakarta : Departemen kesehatan
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian bisnis*: Yogyakarta
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfa Beta.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Republik Indonesia, 2013, Peraturan Menteri Kesehatan No. 22 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerjaan, Jakarta : Sekretariat Negara
- Sanusi, A. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta