

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang

Bayu Ramadhan¹, Rahmiati¹, Arief Maulana¹

¹Universitas Negeri Padang

e-mail: bayuramadhan091@gmail.com, rahmifeunp@gmail.com, arief@fe.unp.ac.id

Abstract

Purpose - This study aimed to analyze: (1) the influence of reliability on inpatient satisfaction Hospital Semen Padang (2) the impact of responsiveness to satisfaction Hospital Semen Padang inpatient (3) the effect of assurance on inpatient satisfaction Hospital Semen Padang (4) the influence of empathy toward inpatient satisfaction Hospital Semen Padang (5) the effect of Physical evidence on inpatient satisfaction Hospital Semen Padang.

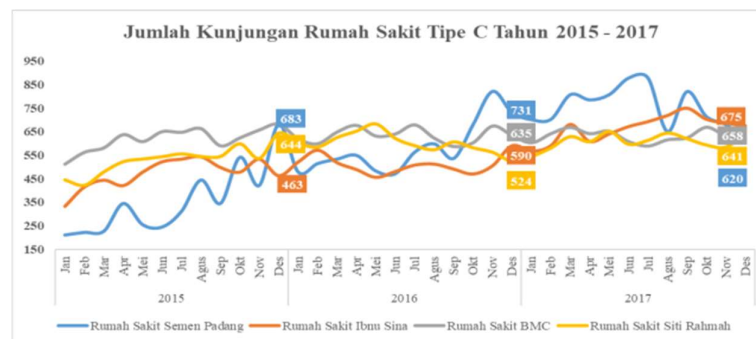
Methodology - The population in this study is that patients Semen Padang Hospital. 100 people by using purposive sampling technique. Data using SPSS 21.

Finding - The results of this study indicate that: (1) There is no significant effect Reliability of service quality to Inpatient Satisfaction Hospital Semen Padang (2) There is a positive and significant effect Responsiveness of Servqual forward in patient Satisfaction Hospital inpatient Semen Padang (3) Assurance of Servqual has positive and significant to Satisfaction of Hospital Semen Padang inpatient (4) There is a positive and significant influence between Empathy with Satisfaction Hospital Semen Padang inpatient (5) There is a positive and significant influence Physical Evidence with Satisfaction Hospital inpatient Semen Padang inpatient (6) Taken together between Reliability, responsiveness, assurance, empathy and Physical Evidence inpatient Satisfaction there is positive and significant at Semen Padang Hospital

Keywords: Service quality, patient satisfaction, Semen Padang Hospital

Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman dan revolusi industri yang terjadi, praktik dan sistem kedokteran turut berkembang menjadi semakin maju. Beberapa perkembangan signifikan yang terjadi dalam sistem kesehatan beberapa tahun belakangan mencakup: (i) pendirian rumah sakit perusahaan dilengkapi dengan fasilitas terbaru dan terlengkap, (ii) munculnya pembayar pihak ketiga (perusahaan asuransi, pemerintah, perusahaan, dll,) sehingga meningkatkan kesadaran di antara pasien akan kualitas layanan, (iii) meningkatnya ketersediaan informasi melalui internet dan harapan perawatan pasien yang lebih tinggi, serta (iv) meningkatnya litigasi untuk hasil layanan yang tidak memuaskan. Semua faktor ini telah menghasilkan tantangan baru untuk industri kesehatan untuk bertransformasi menuju industri jasa.



Gambar 1. Grafik Kunjungan Rawat Inap Pasien

Pada tahun 2015 – 2017, Rumah Sakit Semen Padang mengalami fluktuasi jumlah kunjungan yang cukup signifikan, khususnya di akhir tahun 2017 dimana pola kunjungan menurun sebesar 15% yoy, berbeda dengan rumah sakit tipe C lainnya yang memiliki pola stabil setiap tahunnya.

Rumah Sakit Semen Padang sendiri merupakan salah satu RS milik BUMN Kota Padang yang berwujud RSU, dinaungi oleh yayasan dan tergolong dalam Rumah Sakit Kelas C. RS ini telah teregistrasi pada tanggal 25/03/2012 dengan Nomor Surat Izin 1624/Regdit-P.SDM/DKK/X/2014 dan tanggal Surat Izin 10/09/2014 dari Walikota Padang dengan sifat tetap serta berlaku dari 10 September 2014 hingga 10 September 2019. Rumah sakit ini dinilai setara dengan Rumah Sakit Siti Rahmah, Rumah Sakit BMC, dan Ibnu Sina. Akan tetapi, dalam hal kualitas pelayanan Semen Padang Hospital masih tertinggal dari rumah sakit lain yang sejenis. Meskipun dari segi infrastruktur fisik dan fasilitas yang dimiliki, RS Semen Padang lebih unggul daripada RS yang lain.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang”.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien sangat berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Penilaian pasien terhadap mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan itu sendiri. Informasi yang diberikan dari penilaian pasien merupakan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri dalam menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman, 2014 : 33).

Menurut Kotler (2011:33), definisi kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Sedangkan menurut Nurachmah (2015: 22), kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Gerson (2004 : 65) dalam Nurochmah (2015 : 22) kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

Menurut Sabarguna (2014 : 55), kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan namun tetap memiliki dasar obyektif. Artinya, walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis dan pengaruh lingkungan pada saat itu, tetapi tetap didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada.

Indikator Kepuasan Pasien

Indikator kepuasan menurut Tjiptono (2011) atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:
 - 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- b. Minat berkunjung kembali
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
 - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- c. Kesiediaan merekomendasikan
Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
 - 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
 - 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
 - 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2010) pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memiliki lima dimensi mutu yang utama yaitu:

Kehandalan

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan di dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang di terima oleh masyarakat. Keandalan dapat diukur dengan indikator berikut:

- 1) Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan
- 2) Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan
- 3) Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan

Daya tanggap

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan yang sangat memengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak di ketahui. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respons positif. Daya tanggap dapat diukur dengan indikator berikut:

- 1) Respon petugas terhadap keluhan pelanggan
- 2) Respon petugas terhadap saran pelanggan
- 3) Respon petugas terhadap kritikan pelanggan

Jaminan

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang di berikan. Bentuk kepastian dari dari suatu pelayanan sangat di tentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang di berikan. Assurance dapat diukur dapat diukur dengan indikator berikut:

- 1) Kemampuan administrasi petugas
- 2) Kemampuan teknis petugas pelayanan
- 3) Kemampuan sosial petugas pelayanan

Empati

Setiap kegiatan atau aktifitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. *Empathy* dapat diukur dengan indikator berikut:

- 1) Perhatian petugas pelayanan
- 2) Kepedulian petugas
- 3) Keramahan petugas

Bukti fisik

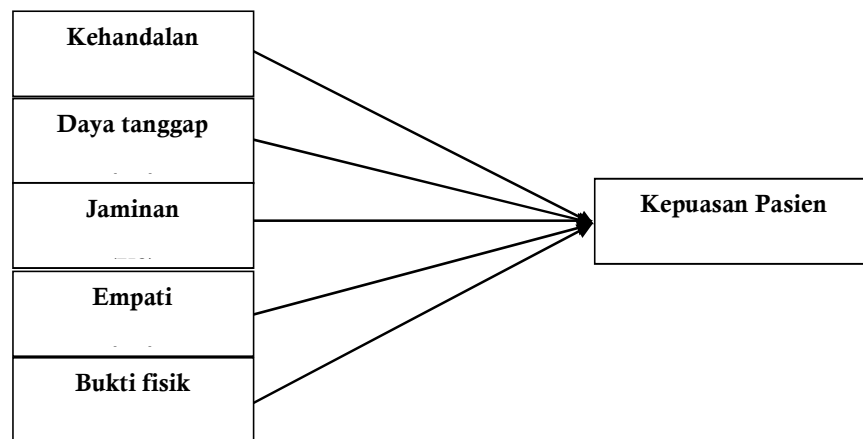
Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat di terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang di terima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang di dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. *Tangible* dapat diukur dengan indikator berikut:

- 1) Ruang tunggu pelayanan
- 2) Loker pelayanan
- 3) Penampilan petugas pelayanan

Penampilan (*tangibles*) dari rumah sakit merupakan poin pertama yang ditilik ketika pasien pertama kali mengetahui keberadaannya. Masalah kesesuaian janji (*reliability*), pelayanan yang tepat (*responsiveness*), dan jaminan

pelayanan (*assurance*) merupakan masalah yang sangat peka dan sering menimbulkan konflik. Dalam proses ini faktor perhatian (*empathy*) terhadap pasien tidak dapat dilalaikan oleh pihak rumah sakit. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, sebuah rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia dengan kualitas baik. Pelayanan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu tim tenaga kesehatan, seperti dokter, perawat dan jajaran yang mendukung kegiatan pelayanan di rumah sakit.

Kerangka Konseptual



Gambar 2. Kerangka Konseptual

1. Ada pengaruh kehandalan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Semen Padang.
2. Ada pengaruh daya tanggap terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Semen Padang.
3. Ada pengaruh jaminan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Semen Padang
4. Ada pengaruh empati terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Semen Padang
5. Ada pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Semen Padang

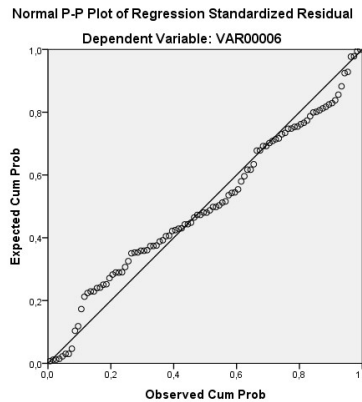
Metode

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Semen Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien rawat inap Rumah Sakit Semen Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling*. Menurut Riduwan (2013) *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan kriteria tertentu, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Dalam penelitian ini yang menjadi pertimbangan kriteria sampel yaitu pasien rawat inap yang berkunjung ke Rumah Sakit Semen Padang.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data adalah: (a) Kuesioner, merupakan teknik metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer. Dengan cara membuat suatu daftar pertanyaan yang sistematis dengan tujuan mendapatkan data yang diinginkan (2) Dokumentasi, metode yang digunakan untuk mendapatkan referensi yang bersumber pada tulisan, buku, majalah, serta sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Uji Normalitas



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 21.0 (2019)

Dari grafik diatas dapat dilihat kesamaan antara probabilitas yang diharapkan sama dengan nilai probabilitas pengamatan. Kesamaan nilai probabilitas harapan dan probabilitas pengamatan ditunjukkan dengan garis diagonal probabilitas harapan yang tidak berbeda jauh dengan probabilitas pengamatan. Dari grafik terlihat nilai P-P Plot terletak disekitar garis diagonal dan tidak menyimpang jauh, sehingga ini dapat diartikan sebaran data atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, dan kepuasan pelanggan terdistribusi secara normal.

Uji Reliabilitas (*reliability test*)

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

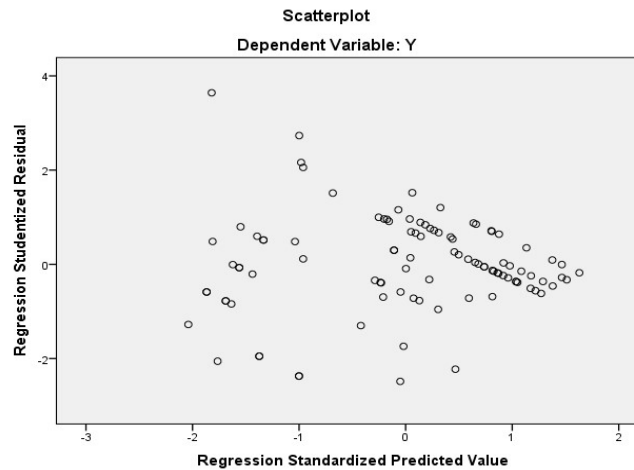
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	,447	2,237
X2	,907	1,102
X3	,365	2,736
X4	,860	1,163
X5	,684	1,462

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 21.0 (2019)

Dari hasil analisis, didapat dua variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini nilai VIF-nya di bawah 10 dan tolerance nya mendekati 1. Ini berarti bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (*independent*) memenuhi persyaratan asumsi klasik tentang multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 21.0 (2018)

Dari Gambar 4, terlihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas, yaitu titik-titiknya menyebar, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Uji Analisa Regresi Linear Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,519	4,683		,538	,592
X1	,052	,067	,081	,769	,444
X2	,290	,074	,289	3,910	,000
X3	,177	,081	,255	2,194	,031
X4	,174	,049	,267	3,527	,001
X5	,287	,084	,292	3,431	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 21.0 (2019)

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

- Dari model persamaan regresi linear berganda diatas dapat diketahui nilai konstanta sebesar 2.519, yang berarti bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik maka Kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit Semen Padang meningkat sebesar 2.519.
- Koefisien regresi variabel keandalan (X1) sebesar 0.052. Hal ini berarti apabila nilai variabel keandalan meningkat satu satuan maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0.052 satuan. Artinya jika semakin bagus Keandalan Rumah Sakit Semen Padang maka Kepuasan Pasien terhadap Rumah Sakit Semen Padang juga meningkat sebesar 0.052 satuan.
- Koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X2) sebesar 0.290. Hal ini berarti apabila nilai Daya Tanggap berpengaruh akan meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0.290 dalam setiap satu satuannya. Artinya jika semakin bagus Daya Tanggap Rumah Sakit Semen Padang maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0.290 satuan.
- Koefisien regresi variabel Jaminan (X3) sebesar 0.174. Hal ini berarti apabila nilai Jaminan berpengaruh akan meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0.174 dalam setiap satu

satunya. Artinya jika semakin bagus Jaminan Rumah Sakit Semen Padang maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0.174 satuan.

- e. Koefisien regresi variabel Empati (X4) sebesar 0.177. Hal ini berarti apabila nilai Empati berpengaruh akan meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0.177 dalam setiap satu satuannya. Artinya jika semakin bagus Empati Rumah Sakit Semen Padang maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0.177 satuan.
- f. Koefisien regresi variabel Bukti Fisik (X5) sebesar 0.287. Hal ini berarti apabila nilai Bukti Fisik berpengaruh akan meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0.287 dalam setiap satu satuannya. Artinya jika semakin bagus Bukti Fisik Rumah Sakit Semen Padang maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0.287 satuan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3. Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.535	.511	3.715

Pada tabel 4.9 didapatkan nilai Rsquare 0.535 artinya sebanyak 53.5% variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik mempengaruhi Kepuasan Pasien dan sisanya 46.5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang

Pada penelitian ini ditemukan bahwa keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalam meluncurkan prosedur pelayanan dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian terdahulu yang di lakukan Meutia Dewi (2016) pasien akan lebih memilih dokter yang handal agar pasien lebih merasa puas dalam pelayanannya. Dalam penelitian menemukan bahwa sebuah Rumah Sakit harus dapat mengutamakan pelayanan yang dilakukan agar pasien tersebut lebih bisa merasa puas dalam pelayanan rumah sakit tersebut. Implikasinya adalah bahwa semua elemen yang terlibat pada sektor Rumah Sakit harus dapat tetap menjaga atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang telah diterapkan oleh perusahaan yang ada pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang.

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang

Pada penelitian ini ditemukan bahwa respon petugas terhadap keluhan pelanggan, respon petugas terhadap saran pelanggan, dan respon petugas terhadap kritikan pelanggan berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Siti Nur Ayu (2015) yang Daya Tanggap berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kepuasan Pasien, kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap Daya Tanggap yang harus diterapkan oleh Rumah Sakit agar pasien tersebut merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh Rumah Sakit tersebut. Implikasinya adalah bahwa semua elemen yang terlibat pada Rumah Sakit harus dapat tetap menjaga kualitas pelayanan yang ada agar pasien dapat merasa puas dengan apa yang telah dia dapatkan.

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang

Pada penelitian ini ditemukan bahwa kemampuan administrasi petugas, kemampuan teknis petugas pelayanan, dan kemampuan social petugas pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. Hasil penelitian ini sesuai penelitian terdahulu oleh Endang Redjeki Marlinawati (2013) dimana pada penelitiannya ditemukan bahwa Jaminan berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kepuasan Pasien. Dimana setiap elemen yang terlibat pada sektor Rumah Sakit harus menyadari bahwa Jaminan merupakan salah satu kunci penting yang berdampak pada citra sebuah Kepuasan Pasien. Implikasinya adalah bahwa semua elemen yang terlibat pada sektor Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang harus dapat menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat menciptakan citra yang baik dimata para pasien.

Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang

Pada penelitian ini ditemukan bahwa perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas pelayanan, dan keramahan petugas pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Solichah Supartiningsih (2017) yang mana pada penelitiannya menyatakan bahwa Empati sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Dimana ia menyatakan bahwa Empati merupakan aspek krusial untuk menentukan terjadi Kepuasan Pasien. Implikasinya adalah bahwa semua elemen yang terlibat pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang harus dapat menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang yang akan memberikan kepuasan kepada para pasien.

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang

Pada penelitian ini ditemukan bahwa ruang tunggu pelayanan, loket pembayaran, dan penampilan petugas pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Afni Amalia (2017) dimana pada penelitiannya ditemukan bahwa Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Pada penelitian ini, implikasinya adalah semua elemen yang terlibat pada sektor Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang harus dapat menjaga dan terus meningkatkan kualitas sektor pelayanan yang ada di Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang yang akan meningkatkan Kepuasan Pasien yang akan meningkatkan minat dan ketertarikan para pasien untuk berobat ke Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang.

Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang

Pada penelitian ini ditemukan bahwa variabel Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh *Harapan Tua R.F.S* (2017) dimana ditemukan bahwa tingkat Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien untuk melakukan kunjungan dimasa yang akan datang jika berobat. Implikasinya adalah semua elemen yang terlibat pada sektor Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang harus dapat menjaga dan terus meningkatkan kualitas sektor Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang yang akan memberikan kepercayaan kepada para pasien yang mana akan berdampak pada angka kunjungan Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan ,seperti:

1. Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Keandalan dengan Kepuasan pasien. Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0.769 > 1,986$) dengan tingkat signifikan ($0.444 < 0,05$).
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Kerja. Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.910 > 1,986$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$).
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien. Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.194 > 1,986$) dengan tingkat signifikan ($0,031 < 0,05$).
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Empati dengan Kepuasan Pasien. Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.527 > 1,986$) dengan tingkat signifikan ($0,001 < 0,05$).
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien. Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.431 > 1,986$) dengan tingkat signifikan ($0,001 < 0,05$).

Secara bersama-sama antara Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Rumah Sakit Semen Padang. Dengan koefisien R^2 (Adjust R Square) sebesar 53.5% yang disumbangkan oleh variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik serta sisanya sebesar 46.5 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Dilihat dari t_{hitung} dari pada t_{tabel} sebesar ($21.657 > 2,31$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$).

Daftar Rujukan

- Gerson, Richard. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hafizurrachman. (2014). Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*. 2014: 33.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, AlihBahasa : Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (1998). SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Sabarguna.B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.