Journal of Economics, Business, Accounting and Management (JEBAM)
Volume 1 No. 1 April 2023, Page 17 - 29

Journal of Economics, Business, Accounting and Management
(JEBAM)
Journal homepage:https://kurniajurnal.com/index.php/jebam
E-ISSN:XXXX-XXXX

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi pada pasien R. S. Condongcatur Yogyakarta)

Muhammad Rizal

Prodi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, Sleman, DIY, Indonesia

Article History
Received : 2 Januari 2023
Revised : 15 Februari 2023
Accepted : 21 Maret 2023
Published : 1 April 2023

Keywords:
Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy and Satisfaction Patiens

Corresponding author:
muhammadrizals@yahoo.co.id

DOI: -

A B S T R A C T

Empirical research is needed to determine the effect of direct evidence (tangibles) to the satisfaction of the patient, to determine the effect of reliability (reliability) to the satisfaction of the patient, to determine the effect of the guarantee (assurance) to the satisfaction of the patient, to determine the effect of responsiveness (responsivenes) on patient satisfaction and to determine the effect of empathy (empathy) toward patient satisfaction.The results showed that simultaneous five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and a significant positive effect on patient satisfaction in hospital Condongcatur Yogyakarta. The results of this study prove, partially physical evidence significant positive effect on patient satisfaction, reliability significantly positive effect on patient satisfaction, partially guarantee a significant positive effect on patient satisfaction, responsiveness partially significant positive effect on patient satisfaction as well as a empathy partial significant positive effect on patient satisfaction.

A B S T R A K

Penelitian empiris diperlukan untuk mengetahui pengaruh bukti langsung (tangibles) terhadap kepuasan pasien, untuk mengetahui pengaruh keandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien, untuk mengetahui pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan. pasien, untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (responsivenes) terhadap kepuasan pasien dan untuk mengetahui pengaruh empati (empathy) terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Condongcatur Yogyakarta. Hasil penelitian ini membuktikan, secara parsial bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, secara parsial jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, daya tanggap secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien serta empati secara parsial signifikan. dampak positif terhadap kepuasan pasien.

©2023, Muhammad Rizal
This is an open access article under CC BY-SA license

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terus berkembang seperti kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan meningkat. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana penting dalam meningkatkan kepuasan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis atau fasilitas dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman, dkk (1998), dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut: Keandalan *(Reliability)* adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Dimensi keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, Daya tanggap *(Responsiveness)* adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen, Kepastian *(Assurance)* adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen, Empati *(Empathy)* adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa, dan Dimensi berwujud *(Tangible)* didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan output yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen (Tjiptono,2000:235). Bagi perusahaan jasa tentu cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen. Hal ini menuntut kejelian pengelolaan SDM yang dimiliki agar kinerjanya optimum dalam memuaskan konsumen (Lupiyoadi, 2006: 139). Oleh karena itu pelayanan yang baik dapat dijadikan modal untuk menarik minat konsumen karena kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan dan keinginan menggunakan lagi jasa tersebut.

Rumah Sakit Condongcatur merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah sleman depok. Rumah Sakit Condongcatur membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu stand by di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi. Jika seseorang terserang penyakit yang datang tanpa kompromi mereka tidak dapat lagi menunda atau

mengesampingkan jasa pelayanan kesehatan. Apalagi bila penyakitnya memerlukan penanganan medis dengan segera, maka seseorang mau tidak mau akan mendatangi tempat-tempat pelayanan kesehatan atau dengan memanggil dokter datang ke rumah untuk mendapatkan penanganan medis secepatnya

Rumah Sakit Condongcatur harus selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan klinik kesehatan yang lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan produk dengan mutu yang lebih baik, harga bersaing, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Pasien RS. Condongcatur, Yogyakarta)".

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian maka yang menjadi masalah penelitian adalah sebagai berikut : Bagaimana pengaruh bukti langsung (*tangibles)*, kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsivenes)* serta empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien.

LANDASAN TEORI

Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman (1990), Zeithaml (1996) melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas.

Menurut Parasuraman, dkk (1998), dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut:

1. Kehandalan *(Reliability)* adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Dimensi keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
2. Daya tanggap *(Responsiveness)* adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek daya tanggap dalam pelayanan adalah kecepatan.
3. Kepastian *(Assurance)* adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen.

Dimensi kepastian meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari aspek-aspek:

a. Kompetensi *(competence),* yaitu ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para tenaga kerja untuk melakukan pelayanan.
b. Kesopanan *(coutesy),* yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para tenaga kerja.
c. Kredibilitas *(credibility),* yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada penyedia jasa seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
d. Keamanan *(security),* yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kemampuan tenaga kerja untuk memberikan rasa aman pada konsumen.

4. Empati *(Empathy)* adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang *"surprise"* yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Dimensi empati ini merupakan penggabungan dari aspek:
   a. Akses *(acces)* meliputi kemudahan memanfaatkan jasa yang ditawarkan penyedia jasa.
   b. Komunikasi *(communication),* yaitu merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen.
   c. Pemahaman pada konsumen *(understanding the customer),* meliputi usaha penyedia jasa untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.
5. Dimensi berwujud *(Tangible)* didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Tjiptono (2008) mengemukakan bahwa konsumen menilai lima dimensi kualitasjasa kesehatan, yakni:
   a. Reliabilitas: janji ditepati sesuai jadwal dan diagnosisnya terbukti akurat.
   b. Daya Tanggap: mudah diakses, tidak lama menunggu dan bersedia mendengar keluh kesah pasien.
   c. Jaminan: pengetahuan, keterampilan, kepercayaan dan reputasi.
   d. Empati: mengenal pasien dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dll) sebelumnya, pendengar yang baik dan sabar.

METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan secara eksplisit bagaimana penelitian itu dilakukan. Bagian metode penelitian harus ditulis secara efektif, sehingga penulis dapat memperoleh gambaran yang lengkap dan jelas mengenai data, alat dan tahapan yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Bagian ini juga memberikan penjelasan mengenai metode pengukuran agar mudah ditiru. Jika modelnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien pengunjung Rumah Sakit (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Condongcatur, Sleman-Depok. Berdasarkan catatan rekam medik dari pihak Rumah Sakit pada periode sebelum peneliti melakukan penelitian pada tahun 2023 periode bulan Januari, Februari, Maret, April, dan Mei terdapat 716 pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Condongcatur (pasien berobat maupun pasien rawat inap). Untuk mengetahui jumlah populasi secara rinci dapat dilihat dari data sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Pasien

No	Bulan	Jumlah pasien (populasi)
1	Januari	144
2	Februari	125
3	Maret	160
4	April	135
5	Mei	152
	Jumlah	**716**

Sumber: Catatan rekam medik di Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta tahun 2023

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karateristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005). Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada cukup besar, sehingga tidak memungkinkan untuk seluruh populasi yang ada. Menurut sugiyono (2005), teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Untuk menentukan besarnya ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian dari suatu populasi dapat digunakan rumus pendekatan Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{716}{1 + 716(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{716}{8{,}16}$$

$$n = 87{,}74$$

Keterangan:
n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = persen kelonggaran ketidaktelitian 10 %
(Umar, 2004)

Berdasarkan perhitungan sampel diperoleh hasil sebesar 87,74 orang, agar hasil menjadi akurat maka akan diambil 88 orang pasien sebagai responden.

Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini definisi operasional dari variabel penelitian adalah sebagai berikut:

X_1: Bukti Langsung (*tangibles*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Bukti Langsung diukur dengan indikator: kondisi ruang rawat inap, peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan pasien, ruang tunggu yang pasien yang nyaman, penampilan dan kondisi setiap ruangan rumah sakit yang bersih, Kerapian petugas medis dan non medis dan kebersihan setiap ruangan rumah sakit

X_2: Kehandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Dimensi kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Kehandalan diukur dengan indikator: tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

X_3: Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Kepastian diukur dengan indikator: rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan, dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan, mampu mengatasi keluhan dengan cepat mengenai kondisi kesehatan pasien.

X_4: Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Daya tanggap diukur dengan indikator: kesigapan pihak rumah sakit dalam menangani keluhan pasien, tanggapan dari pihak rumah sakit terhadap saran dari para pasien, respon kecepatan dari pihak rumah sakit terhadap setiap keinginan pasien.

X_5: Empati (*Empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Empati diukur dengan indikator: pelayanan dan keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasien.

Kepuasan Pasien (Y). Menurut Kotler (2001) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan alternatif yang dipilih sekurangkurangnya sama atau melampaui harapan alternatif pasien. Sedangkan ketidakpuasan pasien timbul apabila hasilnya tidak memenuhi harapan. Kepuasan pasien tersebut diukur dengan indikator pelayanan medis, fasilitias kesehatan dan lokasi rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2 Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t_{hitung}	Signifi-kansi t	Keterangan
Konstanta	-4.977			
Tangibles (X1)	0.128	4.190	0.000	Signifikan
Reliability (X2)	0.091	3.989	0.000	Signifikan
Assurance (X3)	0.073	3.904	0.000	Signifikan
Responsiveness (X4)	0.216	4.826	0.000	Signifikan
Empathy (X5)	0.102	2.583	0.012	Signifikan
Multiple R	= 0,733			
R Square	= 0,537			
Adjusted R Square	= 0,509			

Variabel terikat: Kepuasan pasien
Sumber: Hasil olah data, 2023.

Berdasarkan Tabel diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = -4{,}977 + 0{,}128X_1 + 0{,}091X_2 + 0{,}073X_3 + 0{,}216X_4 + 0{,}102X_5}$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Konstanta

Nilai konstanta sebesar -4,977 berarti bahwa variabel yang meliputi bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati tidak ada perubahan atau dianggap konstan, maka besarnya arah nilai kepuasan pasien pada pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta adalah negative atau sebesar -4,977.

2. Koefisien regresi bukti langsung (b_1)

Pada variabel bukti langsung mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,128. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara bukti langsung terhadap kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta menunjukkan hubungan yang searah, yang berarti semakin tinggi bukti langsung tersebut di mata pasien akan meningkatkan kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, dengan asumsi variabel-variabel lainnya tetap.

3. Koefisien regresi kehandalan (b_2)

Pada variabel kehandalan mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, dengan koefisien regresi sebesar 0,091. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara kehandalan terhadap kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta menunjukkan hubungan yang searah, yang berarti setiap kenaikan kehandalan Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta akan menyebabkan makin tingginya kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, dengan asumsi variabel-variabel lainnya tetap.

4. Koefisien regresi jaminan (b_3)

Pada variabel jaminan mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, dengan koefisien regresi sebesar 0,073. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara jaminan terhadap kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta menunjukkan hubungan yang searah, yang berarti makin tingginya jaminan akan menyebabkan tingginya kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, dengan asumsi variabel-variabel lainnya tetap.

5. Koefisien regresi daya tanggap (b_4)

Pada variabel daya tanggap mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, dengan koefisien regresi sebesar 0,216. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta menunjukkan hubungan yang searah, yang berarti tanggapnya pelayanan dari Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta ini akan menyebabkan tingginya kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, dengan asumsi variabel-variabel lainnya tetap.

6. Koefisien regresi empati (b_5)

Pada variabel empati mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, dengan koefisien regresi sebesar 0,102, hal ini berarti bahwa antara empati terhadap kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta menunjukkan hubungan yang searah, yang berarti semakin tingginya empati dari Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta akan menyebabkan tingginya kepuasan pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, dengan asumsi variabel-variabel lainnya tetap.

Tingkat Kepuasan Konsumen

Secara psikologis harapan seseorang terhadap suatu produk atau jasa selalu lebih tinggi dibandingkan yang telah diterima (kinerja) walaupun sudah baik. Maka meskipun secara definitif tidak tercapai kepuasan (kinerja ≥ kepentingan), namun masih bisa diapresiasi bila kinerja sudah tergolong tinggi.

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Pasien

Kualitas	Tangible	Reliability	Assurance	Responsiveness	Empathy
Kinerja	3.75723	4.02936	3.81302	3.9375	3.98958
Kepentingan	4.316115702	4.240530303	4.324380165	4.363636364	4.333333333
Kesimpulan (Gap)	-0.5589	-0.2112	-0.5114	-0.4262	-0.3437

Sumber: Hasil olah data, 2023

Keberadaan gap negatif menandakan kinerja pelayanan RS Condong Catur Yogyakarta dibawah harapan pasien, sehingga dapat dikategorikan kurang memuaskan. Secara statistik dalam tabel di bawah juga menunjukan kebermaknaan gap yang terjadi. Meskipun hal ini bukan berarti tidak berkualitas, karena secara faktual kinerja pelayanan dinilai cukup baik dengan skor ± 4 pada skala penilaian 1 – 5.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan pasien pada pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta. Hal ini berarti bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati telah mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien pada pasien pengunjung (pasien berobat maupun pasien rawat inap) Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta. Dengan demikian memberikan pelayanan secara profesional merupakan atribut terpenting dari pelayanan tersebut. Jadi sebaiknya perusahaan (Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta) memusatkan perhatian pada beberapa karakteristik yang dapat meningkatkan mutu dan mengukur kualitas dari pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu perusahaan harus memantau tingkat kualitas tersebut, karena kualitas yang menurun dapat mempengaruhi dan merusak reputasi perusahaan dan kepuasan pasien itu sendiri.

Sedangkan secara parsial menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari semua dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien. Signifikan ini dapat ditunjukkan dari besarnya nilai t_{hitung} dengan signifikansi-t dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan dibawah 5% (0,05). Jika para pasien dapat menerima dimensi dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dari Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, maka kepuasan pasien juga semakin meningkat. Tetapi apabila tidak dapat diterima atau kualitasnya menurun maka juga akan menurunkan kepuasan para pasien.

Semua kualitas pelayanan yang diberikan sebaiknya berdasarkan kebutuhan dan keinginan pasien. Untuk mencapai hal tersebut, pihak Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta harus memahami suatu tingkatan konsep pelayanan untuk dapat lebih mengerti dan mengetahui kebutuhan dan atribut apa saja yang diperlukan di dalam suatu organisasi pelayanan khususnya pelayanan kesehatan, antara lain (Mauludin, 2001):

1. Mencari dan mengetahui kebutuhan pokok yang tersembunyi dalam setiap pelayanan profesional, sehingga manfaat pelayanan tidak sekedar hanya memberikan pelayanan dengan baik, namun dijelaskan dalam komitmen perusahaan.
2. Memusatkan perhatian pada beberapa karakteristik yang dapat meningkatkan mutu, mengukur kualitas dari perusahaan pelayanan. Untuk itu perusahaan harus memantau tingkat kualitas tersebut, dan berusaha mempertahankannya, karena kualitas yang menurun dapat mempengaruhi dan merusak reputasi perusahaan.
3. Menyediakan tempat tunggu yang nyaman dan sedikit waktu tunggu pasien dalam menunggu mendapatkan giliran pelayanan.
4. Adanya peralatan pendukung, mesin-mesin, instruktur dan fasilitas lainnya yang dapat digunakan secara profesional untuk membantu penyelesaian pelayanan tersebut.

Dengan adanya pengaruh yang besar dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka kemampuan Rumah Sakit dalam memberikan kepuasan pasien harus selalu dipantau dan ditingkatkan, hal ini mengingat kondisi nasabah yang senantiasa berubah secara dinamis. Pelayanan yang mampu memberikan kepuasan belum tentu dimasa yang akan datang masih tetap memberikan kepuasan. Jadi rumah sakit harus mampu melakukan peningkatan kemampuannya dalam memberikan kepuasan secara sinambung dalam menanggapi dinamika perubahan yang terjadi.

Apabila pasien merasa sangat puas terhadap Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta maka pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta tersebut kepada orang lain, mengkomunikasikan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan dan lain-lain yang mendorong dirinya untuk menggunakan jasa kesehatan dari Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta.

Sedangkan dari pihak Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta perlu memberikan perhatian akan pentingnya kualitas pelayanan bukan hal baru dalam upaya mengelola kepuasan. Dapat dikatakan sudah menjadi pengetahuan bersama bahwa kualitas pelayanan penting untuk membangun kepuasan pelanggan. Ini berarti hal serupa juga dilakukan rumah sakit lain (pesaing), oleh karenanya perlu dilakukan dengan inovasi terus menerus sehingga memiliki diversifikasi yang unggul dibandingkan pesaing.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini membuktikan, secara simultan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta, Hasil penelitian ini membuktikan, secara parsial bukti fisik berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien, Secara parsial kehandalan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien, Secara parsial jaminan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien, secara parsial daya tanggap berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien., Secara parsial empati berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Perlu segera dilakukan tindakan untuk meningkatkan kepuasan pasien, dengan meningkatkan kinerja terhadap atribut-atribut yang dirasakan masih kurang bagi kepentingan pasien, misalnya dengan melengkapi peralatan yang dibutuhkan pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanan kesehatan dalam menangani keluhan penyakit pasien, rumah sakit condongcatur yogyakarta perlu melakukan perbaikan desain fasilitas layanan, misalnya : prosedur pelayanan pendaftaran yang tidak rumit baik bagi pasien baru maupun lama dalam hal pelayanan dan tersedianya fasilitas-fasiitas pendukung lain yang dapat menambah perbaikan kualitas pelayanan bagi pasien serta pihak manajemen sebaiknya tetap menjaga kualitas pelayanannya dari kelima dimensi tersebut atau minimal tidak mengalami penurunan terutama dalam hal pelayanan yang berhubungan dengan dimensi jaminan yang dikarenakan dimensi ini mempunyai pengaruh terbesar dalam meningkatkan kepuasan konsumen khususnya pasien Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2005. Manajeman Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta

Giese & Cote. 2000. *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction.* Vol 2000 No. 1 Available http://www.amsreview.org/articlesgiese01-2000.pdf.

Kotler, Philip, dan Amstrong, Gary. 1996. Dasar-Dasar Pemasaran, jilid 1, Edisi kesembilan (Terjemahan), Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Kedelapan, Jilid I. Fakultas Ekonomi UI: Jakarta

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran "Pemasaran, Implikasi, dan Pengendalian". Jakarta: Salemba Empat.

Kotler Philip. 2004. Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian), Terjemahan Drs. Jaka Wasana MSM, Institut dan Pembinaan Manajemen, Jilid I, Edisi Kelima, Erlangga, Cetakan Ketujuh, Jakarta

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani, 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta: Salemba Empat

Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban*). Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1 (April)

Mote, Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas NGESREP Semarang*. Tesis. Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi. Universitas Diponegoro

Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. SERVQUAL: *A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retaliling.*

Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1985. *Journal of Marketing:* A Conceptual Model A of Service Quality and Its Implication for Future Research

Parasuraman, A, Zeithmal, Valarie, and Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations, The Free Press, NewYork.

Parasuraman A, V.A. Zeithaml dan L. Berry. 1998. "*More On Improving Service Quality Measurement*". Prentice Hall, New York.

Rangkuti, Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Sofjan, Assauri. 2012. *Strategi Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta:

Raja Grafindo Persada

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisni*. Jakarta: Gramedia.

Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, BPLM-

YKPN, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality and Satisfaction.Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2000. Strategi Pemasaran, Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset

Umar, Husein. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.Jakarta: Gramedia Pustaka Utama & Jakarta Bussiness Research Center

William, Stanton. & James M. Sinkula .2003. "The Synergistic Effect of Market Orientation

and Learning Orientation on Organizational Performance", Journal of the Academy of

Marketing Science, Vol. 27, No.4

Yamit, Zulian. 2000. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi 1. Yogyakarta Ekonisia.

Zeithaml, Valafie, Leonard L. berry dan A. Parasuraman. 1996. "*The Behavioral Consequences Of Service Quality", Jurnal Of Marketing*, Vol. 60, No. 2, Pp. 31-46.