

# Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Askes PNS Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu

Hamzah Hafied  
Universitas Muslim Indonesia

**Abstract:** *The purpose of this study were to: 1) understand and analyze the influence of health service quality dimensions are: tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy significant effect on patient satisfaction Askes civil servants in the Hospital inpatient Anutapura Palu, and 2) to know and to analyze variable The most dominant influence on patient satisfaction Askes civil servants in the Hospital inpatient Anutapura Palu. The study population was all patients Askes civil servants in the inpatient hospital Anutapura in Palu. The sampling method purposive sampling. Method of data analysis using descriptive statistical analysis, and multiple regression analysis. The results showed that both variables simultaneously and partially tangibility, reliability, responsiveness, and empathy significantly influence patient satisfaction Askes PNS Hospital inpatient Anutapura Palu, while no significant assurance variables. Of the four independent variables that influence that is used in determining the level of patient satisfaction with inpatient PNS Askes, it turns out tangibility variable has a dominant influence in improving patient satisfaction Askes civil servants in the Hospital inpatient Anutapura Palu.*

**Keywords:** *dimensions healthcare quality, patient satisfaction, tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

Perusahaan jasa yang ingin berkembang harus dapat memberikan jasa yang berkualitas. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1994). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2004:61). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pada perilaku pembelian yaitu melalui kepuasan pelanggan. Karena salah satu keunggulan kompetitif yang dapat diciptakan perusahaan adalah memfokuskan bisnisnya pada kepuasan pelanggan.

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntunan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah rumah sakit sebagai suatu

lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan kesehatan (Mauludin, 2001).

Masalah utama rumah sakit sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Supranto, 2007).

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya, sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa pasien bertambah parah, kecacatan, dan bahkan kematian. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk

---

## Alamat Korespondensi:

Hamzah Hafied, Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia Makassar

meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan, dan kemandirian. Pihak rumah sakit harus senantiasa mendengarkan keluhan pelanggan dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan (Marsuli, 2005).

Rumah Sakit Anutapura Palu sebagai salah satu rumah sakit umum milik pemerintah kota Palu merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit lainnya, terutama rumah sakit milik swasta. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan saja, tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit ini mempekerjakan 106 karyawan dengan rincian untuk tenaga medis sebanyak 11 orang atau 10,38%, tenaga para medis perawatan sebanyak 46 orang atau 43,4%, tenaga para medis non perawatan sebanyak 16 orang atau 15%, dan tenaga non medis sebanyak 34 sebesar 36,04%. Fasilitas pelayanan yang disediakan antara lain: dokter spesialis, Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, Poli umum, Instalasi rawat inap, rawat inap khusus (ICU), persalinan 24 jam, KIA/KB, Laboratorium, Tindakan medis operatif, radiologi, elektro medis, rawat jalan, ambulance, haemodialise (HD), dan apotik. Sedangkan sarana dan prasarana rumah sakit ini dari berbagai informasi masih dinilai sederhana dan pelayanannya sering terganggu karena pemeliharaan sarana yang kurang memadai, proporsi antara tenaga dan peralatan masih kurang seimbang, dan begitu juga penempatan tenaga yang kurang sesuai, termasuk catatan rekam medic pasien rawat inap masih sederhana.

Data pasien rawat inap selama tahun 2008 sampai tahun 2010 di Rumah Sakit Anutapura Palu, tercatat 35,42% pada tahun 2008, kemudian pada tahun 2009 sebesar 29,6%, dan pada tahun 2010 tercatat sebesar 38,5%. Dari data tersebut menunjukkan jumlah pasien rawat inap berfluktuasi selama tiga tahun terakhir. Adanya fluktuasi tersebut disebabkan karena permasalahan ketidakpuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Anutapura Palu. Padahal kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat diperlukan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit.

Kualitas pelayanan merupakan *driver* dari kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi, sebagaimana konsep *Serqual* yang telah dikembangkan oleh *Parasuraman, Berry dan Zeithaml*. *Serqual* adalah konsep yang paling banyak digunakan pelaku bisnis yang berkecimpung dalam pelayanan pelanggan. Konsep ini memformulasikan 5 dimensi yaitu dimensi *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. *Tangibility* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness* yaitu kemampuan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* adalah mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam berkomunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan (*Parasuraman dan Zeithaml, 1990*). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat pula diterapkan pada pelayanan kesehatan guna meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

Berdasarkan pengamatan penulis bahwa pelayanan yang diterima pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu masih kurang maksimal. Hal ini dapat diketahui dari hasil pengamatan dan wawancara pada prapenelitian terlihat beberapa pasien Askes rawat inap masih banyak mengeluhkan pelayanan yang lamban dari petugas termasuk penyelesaian administrasi bagi pasien Askes, begitu pula perilaku petugas perawat yang kurang ramah dan kurang komunikatif terhadap pasien Askes rawat inap menyebabkan pasien merasa kurang nyaman. Selain itu, kondisi lingkungan fisik rumah sakit juga kurang mendukung seperti tempat parkir yang masih belum teratur sehingga dapat mengganggu kenyamanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan khususnya pada pasien askes rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu belum memadai, sehingga kelima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan *Parasuraman, Berry dan Zeitham (1990)* perlu dikaji melalui penelitian ini sehingga dapat diketahui pengaruhnya terhadap kepuasan pasien askes rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu.

Tujuan penelitian ini: (1) Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan terdiri dari: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Pujawan dalam Mauludin (2001:39) bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Sedangkan Gronroos, *et al* dalam Martul (2004) mendefinisikan kualitas pelayanan (*Service quality*) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian terhadap harapan pelanggan dengan hasil kinerja pelayanan. Selanjutnya Elhaitammy dan Parani dalam Sunyoto (2004), mengemukakan tentang pengertian pelayanan jasa yang unggul (*Service excellence*) yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan *driver* dari kepuasan pelanggan bersifat multidimensi. Konsep *Serqual* telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml. *Serqual* adalah konsep yang paling banyak digunakan oleh pelaku bisnis yang berkecimpung dalam hal pelayanan pelanggan. Konsep ini memformulasikan 5 dimensi yaitu dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathi* (Parasuraman dan Zeithaml, 1990).

### Bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi *tangible* (wujud/tampilan) adalah dimensi mutu pelayanan yang berupa wujud/tampilan meliputi fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. *Service* tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap

pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

### Keandalan (*reliability*)

Dimensi *Reliability* (Keandalan) adalah dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan akurat meliputi: kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan. Dimensi ini sering dipersepsi dimensi paling penting bagi pelanggan industri jasa. Hasil penelitian *frontir marketing & research consultant* tahun 1992, menunjukkan sekitar 60% keluhan pelanggan berasal dari ketidakpuasan terhadap organisasi yang berhubungan dengan dimensi *reliability*.

### Daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) adalah dimensi mutu pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan atau keinginan konsumen dengan sesegera. Dimensi ini dinamis di mana harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan akan ada kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Kepuasan terhadap dimensi ini adalah berdasarkan persepsi bukan aktual, karena persepsi mengandung aspek psikologis, maka faktor komunikasi dan situasi fisik disekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan.

### Jaminan (*assurance*)

Dimensi *Assurance*, (jaminan) adalah dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan. Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan organisasi dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

### Empati (*empathy*)

Dimensi *Empathi*, adalah dimensi mutu pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-

sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual. Dimensi ini sesuai dengan teori perkembangan/tingkat kebutuhan manusia dari Maslow. Pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer, setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

### Konsep Kepuasan Pasien

Wijono (2001:36) memberikan arti dari kepuasan pasien yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Apabila kinerja di bawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pasien akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pasien akan sangat puas. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, dan komentar dari kerabatnya. Pasien yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi (Yakobalis, 2000).

Rumah sakit perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pasien karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap rumah sakit. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pasien.

### Pelayanan Kesehatan Pasien di Rumah Sakit

Kualitas pelayanan rumah sakit (RS) dapat ditelaah dari tiga (Donalbedian A. 2000), yaitu:

- Struktur (sarana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan non kesehatan, serta pasien).
- Proses (manajemen RS baik manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan nonmedis kepada pasien).
- *Outcome*

Kepuasan pelayanan di rumah sakit dapat dilihat dari beberapa aspek yang berpengaruh, baik yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung. Menurut Yacobalis (1989:14) beberapa

aspek yang berpengaruh tersebut adalah sebagai berikut:

- Klinis, yaitu menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis.
- Efisiensi dan efektifitas, yaitu pelayanan yang murah, tepat guna, tak diagnosa dan terapi berlebihan.
- Keamanan pasien, yaitu upaya perlindungan terhadap pasien, misalnya perlindungan jatuh dari tempat tidur, kabakaran.
- Kepuasan pasien, yaitu berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan.

### METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Anutapura Palu, dengan pertimbangan penulis lebih mudah dalam pengumpulan data, baik yang bersifat data primer maupun data sekunder. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini yaitu selama lebih kurang 3 bulan yaitu Februari sampai April 2011.

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* dalam penelitian ini yaitu pasien Askes PNS di bagian rawat inap pada Rumah Sakit Anutapura Palu dengan pertimbangan mampu memberikan penilaian secara objektif terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Anutapura Palu dan jumlah sampel 150 responden.

### Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan: (1) Analisis deskriptif, yaitu digunakan untuk menguraikan secara deskriptif karakteristik responden dan variabel-variabel penelitian melalui distribusi frekuensi, rata-rata dan persentase. (2) Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien Askes PNS di Rumah Sakit Anutapura Palu. Adapun rumus yang digunakan (Sugiyono, 2004:259) adalah  $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Di mana:

Y = *Patient Satisfaction*

b<sub>0</sub> = Intercept/konstanta

- $X_1$  = *Tangibility*
- $X_2$  = *Reliability*
- $X_3$  = *Responsiveness*
- $X_4$  = *Assurance*
- $X_5$  = *Empathy*
- $b_1 - b_5$  = Koefisien Regresi
- $e$  = *Error* (variabel bebas lain di luar model regresi).

### HASIL PENELITIAN

Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil sebagaimana Tabel 1.

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh adalah 115,916, sedangkan  $F_{tabel}$  pada selang kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan ( $\alpha = 0,05$ ) diperoleh 2,43 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian, nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $115,916 > 2,43$  yang berarti berpengaruh signifikan pada tingkat alpha yang sangat kecil (0%). Dengan hasil ini, maka dapat disimpulkan bahwa secara serempak variabel dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu.

Pengujian hipotesis secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh secara individu variabel *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. Hasil pengujiannya dapat dilihat melalui nilai  $t_{hitung}$  nya. Adapun hasil pengujian secara parsial ( $t_{hitung}$ ) dapat dilihat pada Tabel 2.

Berdasarkan pengujian secara parsial seperti pada Tabel 2 menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* secara individu berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. Sedangkan variabel *assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan juga dapat diketahui melalui tingkat signifikansinya dimana pada kolom sig./probabilitas pada tabel di atas diperoleh nilai signifikansi dari ketiga variabel bebas (0,000) lebih kecil dari 0,05 sehingga dikatakan berpengaruh signifikan. Sedangkan untuk variabel *assurance* memiliki nilai t-hitung lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau tingkat signifikansi pada kolom sig./probabilitas

Tabel 1. Pengujian Secara Serempak (Uji F) ANOVA<sup>b</sup>

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26,076	5	5.215	115,916	0,000 <sup>a</sup>
	Residual	1,980	44	0,045		
	Total	28,056	49			

Sumber: Hasil Analisis Data, Tahun 2011

Tabel 2. Pengujian Secara Parsial (Uji-t) Coefficients<sup>a</sup>

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,517	0,317		4,783	0,000
	Tangibility	0,889	0,166	0,594	5,348	0,000
	Reliability	0,527	0,134	0,455	3,930	0,000
	Responsiveness	0,280	0,118	0,271	2,372	0,038
	Assurance	0,035	0,100	0,031	0,348	0,730
	Empathy	0,322	0,126	0,365	2.555	0,014

(Sumber: Hasil Analisis Data, Tahun 2011)

(0,730) lebih besar dari 0,05 sehingga dikatakan berpengaruh tidak signifikan. Dari keempat variabel bebas yang berpengaruh tersebut di atas, yang memperlihatkan pengaruh yang paling dominan adalah variabel *tangibility* karena nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh lebih besar dari variabel lain.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa dari kelima variabel yang signifikan, ternyata variabel *tangibility* yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu, karena diperoleh  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari variabel lainnya.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan variabel *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, baik bersama-sama maupun secara individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu, kecuali variabel *assurance* secara individu berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari keempat variabel bebas yang berpengaruh yang paling dominan berpengaruh signifikan adalah variabel *tangibility*. Selanjutnya pembahasan mengenai pengaruh variabel *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu, akan diuraikan sebagai berikut:

### Pengaruh *Tangibility* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel *tangibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara *tangibility* dengan kepuasan pasien rawat inap, dalam arti jika terjadi peningkatan *tangibility* maka kepuasan pasien rawat inap juga akan meningkat.

Adanya pengaruh variabel *tangibility* terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap sangat ditentukan oleh kelima indikator *tangibility* yang digunakan, yaitu: 1) Lingkungan rumah sakit bersih; 2) Fasilitas rumah sakit memadai; dan 3) Penampilan petugas kesehatan yang menarik. Dari ketiga butir pernyataan *tangibility* ini, maka butir pertama yang memberikan

tingkat valid lebih tinggi dibandingkan butir pernyataan lainnya. Sedangkan butir pernyataan yang memberikan tingkat valid lebih rendah diperlihatkan pada butir kedua. Akan tetapi ketiga indikator variabel *tangibility* tersebut, baik uji validitas maupun uji reliabilitas menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel *tangibility* yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih) dan reliabel (andal).

### Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara *reliability* dengan kepuasan pasien Askes PNS rawat inap, dalam arti jika terjadi peningkatan *reliability* maka kepuasan pasien Askes PNS rawat inap juga akan meningkat.

Adanya pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap sangat ditentukan oleh kelima indikator *reliability* yang digunakan, yaitu: 1) Kecepatan pelayanan; 2) Ketepatan pelayanan; dan 3) Kelancaran pelayanan. Dari ketiga butir pernyataan *reliability* ini, maka butir kedua yang memberikan tingkat valid lebih tinggi dibandingkan butir pernyataan lainnya. Sedangkan butir pernyataan yang memberikan tingkat valid lebih rendah diperlihatkan pada butir pertama. Akan tetapi ketiga indikator variabel *reliability* tersebut, baik uji validitas maupun uji reliabilitas menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel *reliability* yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih) dan reliabel (andal).

### Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji-t menunjukkan variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien Askes PNS rawat inap, dalam arti jika terjadi peningkatan *responsiveness*

maka kepuasan pasien Askes PNS rawat inap juga akan meningkat.

Adanya pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap sangat ditentukan oleh ketiga indikator *responsiveness* yang digunakan, yaitu: 1) Kecepatan mengatasi keluhan pasien Askes PNS rawat inap; 2) Menjelaskan prosedur yang tidak dipahami pasien Askes PNS rawat inap; dan 3) Penyampaian informasi dengan jelas. Dari ketiga butir pernyataan *responsiveness* ini, maka butir ketiga yang memberikan tingkat valid lebih tinggi dibandingkan butir pernyataan lainnya. Sedangkan butir pernyataan yang memberikan tingkat valid lebih rendah diperlihatkan pada butir kedua. Akan tetapi ketiga indikator variabel *responsiveness* tersebut, baik uji validitas maupun uji reliabilitas menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel *responsiveness* yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih) dan reliabel (andal).

### Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji-t menunjukkan variabel *assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. Hal ini berarti pihak rumah sakit belum memaksimal pelayanan *assurance* kepada pasien Askes PNS rawat inap.

Variabel *assurance* memberikan pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap disebabkan karena indikator yang membentuknya, yakni: 1) adanya jaminan keamanan; 2) kemampuan petugas; dan 3) memahami kebutuhan para pasien Askes PNS rawat inap belum diterapkan secara maksimal. Hal ini terlihat indikator yang memberikan nilai valid lebih rendah adalah masih kurangnya kemampuan petugas sehingga perlu ditingkatkan melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi setiap tenaga kesehatan guna meningkatkan kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu.

Berdasarkan ketiga indikator yang digunakan dalam membentuk variabel *assurance* belum memperlihatkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. Oleh karena itu, ketiga indikator yang membentuk *assurance* tersebut perlu mendapat

perhatian khusus untuk lebih dimaksimalkan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. Meskipun demikian, ketiga indikator variabel *assurance* tersebut, baik uji validitas maupun uji reliabilitas masih menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel *assurance* yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih) dan reliabel (andal).

### Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara *empathy* dengan kepuasan pasien Askes PNS rawat inap, dalam arti jika terjadi peningkatan *empathy* maka kepuasan pasien Askes PNS rawat inap juga akan meningkat.

Adanya pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan pasien Askes PNS rawat inap sangat ditentukan oleh ketiga indikator yang membentuk variabel *empathy*, yaitu: 1) Ramah kepada pasien Askes PNS rawat inap; 2) Sopan dalam bertutur kata dengan pasien Askes PNS rawat inap; dan 3) Memberikan pelayanan yang adil kepada pasien Askes PNS rawat inap. Dari ketiga butir pernyataan *empathy* ini, maka butir ketiga yang memberikan tingkat valid lebih tinggi dibandingkan butir pernyataan lainnya. Sedangkan butir pernyataan yang memberikan tingkat valid lebih rendah diperlihatkan pada butir kedua. Akan tetapi ketiga indikator variabel *empathy* tersebut, baik uji validitas maupun uji reliabilitas menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel *empathy* yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih) dan reliabel (andal).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan melalui dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* dapat meningkatkan kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu, sedangkan pelayanan *assurance* masih perlu diperbaiki.

Dari keempat dimensi kualitas pelayanan tersebut, ternyata dimensi *tangibility* mampu meningkatkan kepuasan pasien Askes PNS rawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu dibandingkan dimensi kualitas pelayanan lainnya.

### Saran

Dalam penyusunan kebijakan di Rumah Sakit Anutapura Palu, maka perlu mempertimbangkan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* sebagai variabel yang mendukung secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Sedangkan variabel *assurance* yang pengaruhnya tidak signifikan perlu mendapat perhatian khusus untuk dimaksimalkan pelaksanaannya terutama pada indikator pembentuknya demi menunjang peningkatan kepuasan pasien rawat inap di masa akan datang.

Karena faktor *tangibility* yang tergolong dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap, maka disarankan kepada pihak pengambil kebijakan untuk melakukan serangkaian upaya strategis yakni: menjaga lingkungan rumah sakit yang bersih, menciptakan fasilitas rumah sakit yang memadai, serta mengutamakan penampilan petugas kesehatan yang menarik, sehingga mendukung meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

### DAFTAR RUJUKAN

Algifari. 2007. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: BPFE.  
Marsuli. 2005. Mutu Pelayanan Pasien Peserta Askes dan Umum di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Yunus-

- Propinsi, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Vol.01/no.01/2005, UGM Press, Yogyakarta.  
Martul, S. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.  
Masri, S. & Effendi, Sofian, 2001. *Metodologi Penelitian Survei*, Pustaka LP3 ES, Jakarta.  
Mauludin, H. 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):37-51.  
Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1990. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.  
Samuelson, J. 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.  
Santoso, S. 2002. *SPSS Statistik Multivariat*, Elek Media Komputindo, Jakarta.  
Sugiyono. 2004. *Statistik NonParametrik untuk Penelitian*, 1999, Alfabeta, Bandung.  
Suharsimi, A. 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.  
Sulastomo. 2002. *Asuransi Kesehatan Sosial Sebuah Pilihan*. Jakarta: Rajawali Press.  
Sunyoto, H. 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.  
Supranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.  
Tjiptono, F. 2004. *Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.  
Wijono, D. 2001. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi dan Aplikasi*, Vol.01, Airlangga University Press, Surabaya.  
Yakobalis. 2000. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Persi.