

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK PKU MUHAMMADIYAH KOTAGEDE YOGYAKARTA

YuliantoHarinugroho¹ & Rini Pujianti²

Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta^{1,2}

yuliantoHarinugroho@amayogyakarta.ac.id¹

Abstract

This study aims to analyze consumer satisfaction at PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta. This study uses service quality variables consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy as independent variables to analyze their effect on customer satisfaction as the dependent variable. The population in this study were outpatients who had received services at the PKU Muhammadiyah Kotagede Special Hospital for Mothers and Children, Yogyakarta, with a total of 130 respondents. The sampling technique in this study was using the Simple Random Sampling technique with a sample of 98 samples. The data analysis technique in this study used Multiple Linear Regression analysis which was processed with the SPSS 17.0 program. The results showed that there was an effect of tangibles (physical evidence) on patient satisfaction, which was indicated by tcount of 2,459. There is an effect of empathy (empathy) on patient satisfaction as indicated by the t-value of 3.275. There is an effect of reliability (reliability) on patient satisfaction as indicated by the t-value of 2.603. There is no effect of responsiveness (responsiveness) on patient satisfaction as indicated by the t-value of 1.614. There is no influence of the assurance variable (guarantee) on patient satisfaction as indicated by the t-value of 0.151. The results of the F test (ANOVA) prove that the quality of service, which is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, has a simultaneous effect on customer satisfaction, which is indicated by the value of Fcount = 17,248 , the value is greater than F table which is 2,313, and the 0.000 significance level is smaller than 0.05. The service quality variable that is empathetic has the most dominant influence on consumer satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Hal terpenting di rumah sakit adalah kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit, karena kualitas sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pujawan (2010:97) mendefinisikan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas maka pasien tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain. Oleh sebab itu, untuk menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya.

Dalam industri jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Meskipun nilai subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan pasien. Kepuasan pasien akan tetap didasari oleh kenyataan yang objektif yang dialami pasien pada saat menerima pelayanan di rumah sakit. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas maka pasien tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Wykof (1998) dalam Tjiptono (2014:268) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersiapkan (*perceived service*).

Menurut Kotler (2012:499-500), menentukan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan. Kelimanya disajikan secara berturut berdasarkan tingkat kepentingan diantaranya:

1. *Tangibles* (bukti langsung) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, pegawai dan sarana komunikasi.

2. *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. *Reliability* (kehandalan) adalah konsisten dari penampilan dan kehandalan pelayanan yang kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
4. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.

Menurut Lovelock dan Wirtz (Dalam Herlambang, 2014:57) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang.

Menurut Fornel dalam jurnalnya yang dikutip oleh liu (2016:31-32), membagi dimensi kepuasan konsumen menjadi tiga yaitu:

1. Kualitas yang dirasakan

Penentu utama kepuasan konsumen yaitu kualitas atau kinerja. Kualitas adalah sangat mendasar bagi seluruh kegiatan ekonomi karena dapat menggambarkan dua buah komponen secara keseluruhan sebuah pengalaman konsumsi, yaitu sejauh mana penawaran yang ditawarkan dan diberikan oleh perusahaan memenuhi kebutuhan konsumen dan sejauh mana kompetensi karyawan berusaha dalam memberikan pelayanan dan berkualitas bagi konsumennya.

2. Nilai yang dirasakan

Nilai adalah tingkat yang dirasakan oleh konsumen terhadap harga yang dibayarkan olehnya. Konsumen akan membandingkan nilai yang dirasakan setelah melakukan transaksi dengan penawaran yang diberikan oleh perusahaan baik berupa produk barang atau jasa. Dengan ini konsumen dapat memberikan nilai atas nilai yang telah dirasakan terhadap produk barang atau jasa itu tadi.

3. Harapan konsumen

Harapan merupakan awal sebelum konsumen merasakan kualitas dan nilai yang diberikan oleh perusahaan. Konsumen memiliki harapan terhadap sejauh mana penawaran yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk produk atau jasa tersebut. Proses sebelumnya adalah konsumen mencari dan mendapatkan informasi-informasi dari berbagai sumber, selanjutnya akan memikirkan dan memperkirakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di masa depan yang akan diterimanya.

Penelitian relevan yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Nadya Bleckinky Priyanto (2019) dengan judul Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah,

meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap keluarga pasien. Pada penelitian tersebut, peneliti lebih berfokus pada peningkatan derajat kesehatan pasien melalui keluarga pasien. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan penulis ini, penulis lebih berfokus kepada pasien secara langsung yang langsung merasakan pelayanan yang diberikan oleh RSKIA PKUMUhammadiyah Kotagede Yogyakarta.

Berdasarkan landasan teori atau kerangka pemikiran diatas, maka penulis mencoba untuk merumuskan hipotesis yang akan diuji kebenarannya yaitu :

1. Ada pengaruh secara parsial *Tangibles* (bukti langsung) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
2. Ada pengaruh secara parsial *Emphaty* (empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
3. Ada pengaruh secara parsial *Reliability* (kendala) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
4. Ada pengaruh secara parsial *Responsiveness* (daya tangkap) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
5. Ada pengaruh secara parsial *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
6. Ada pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
7. *Emphaty* adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif yang menekankan pada analisis data-data yang berhubungan dengan numerik atau angka yang dikelola dengan metode statistika yang nantinya akan menjadi suatu data *output* yang telah matang atau siap untuk digunakan. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta sejumlah 130 responden. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 sampel dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner penelitian. Menurut Sugiyono (2016:142), kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan

atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti dengan variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pernyataan atau pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan pada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Dalam pengumpulan data pada penelitian ini, penulis juga menggunakan metode dokumentasi dan studi pustaka guna mendukung sempurnanya penelitian ini.

Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas Data

Menurut Ghazali (2013:53), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.

Menurut Sujarweni dalam Sunyoto (2007:18), Hasil r hitung dibandingkan r tabel dimana $df = n-2$ (= jumlah sampel), dengan ketentuan jika r tabel $<$ r hitung maka dikatakan valid dan jika r tabel $>$ r hitung maka dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas Data

Menurut Ghazali (2011:47) uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner suatu yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *alpha* hitung dengan nilai standar = 0,60. Jika nilai *alpha* hitung $>$ 0,60 maka konstruk pertanyaan adalah *reliable*, sedangkan jika *alpha* hitung $<$ 0,60 maka konstruk pertanyaan tidak *reliable*.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi adalah persamaan matematik yang memungkinkan untuk meramalkan nilai suatu variabel terikat (dependen) dari nilai-nilai satu atau lebih variabel bebas (independen). Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen.

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Analisa Data

Data dalam penelitian ini diuji dengan Uji t, Uji F dan Uji R Square. Uji T untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak (Priyatno, 2009:50). Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak (Priyatno, 2009:48). Analisis determinasi (R

Square) untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas (Widodo, 2015:135).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 53 responden (54,1%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 45 responden (45,9%). Jadi responden yang paling banyak adalah laki-laki.

2. Usia

Berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa responden dengan usia <20 th sebanyak 34 orang (34,7%), responden dengan usia 21-30 th sebanyak 30 orang (30,6%), responden dengan usia 31-40 th sebanyak 11 orang (11,2%), responden dengan usia 41-50 th sebanyak 12 orang (12,2%), responden dengan usia 51-60 th sebanyak 7 orang (7,1%) dan responden dengan usia >61 th sebanyak 4 orang (4,1%). Jadi responden yang paling banyak dengan usia <20 th sebanyak 34 orang (34,7%).

3. Pendidikan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan SD sebanyak 1 orang (1,0%), responden dengan pendidikan SMP sebanyak 18 orang (18,4%), responden dengan pendidikan SMA sebanyak 37 orang (37,8%), responden dengan pendidikan PT sebanyak 20 orang (20,4%), responden dengan pendidikan D3 sebanyak 4 orang (4,1%) dan responden dengan pendidikan S1 sebanyak 18 orang (18,4%). Jadi responden yang paling banyak pendidikan SMA 30 orang (37,8%).

4. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, dapat diketahui bahwa responden yang belum bekerja sebanyak 44 orang (44,9%), responden dengan pekerjaan IRT sebanyak 7 orang (7,1%), responden dengan pekerjaan Buruh sebanyak 3 orang (3,1%), responden dengan pekerjaan Swasta orang sebanyak 15 orang (15,3%), responden dengan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 16 orang (16,3%), responden dengan pekerjaan Petani sebanyak 6 orang (6,1%), responden dengan pekerjaan Nelayan sebanyak 1 orang (1,0%), responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 2 orang (2,0%), responden dengan pekerjaan Guru sebanyak 2 orang (2,0%), responden dengan pekerjaan pensiun sebanyak 1 orang (1,0%), responden dengan pekerjaan Perangkat Desa sebanyak 1 orang (1%). Jadi responden yang paling banyak adalah yang belum bekerja 44 orang (44,9%).

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada 98 responden yang diacak secara *random* untuk menguji valid atau tidak validnya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner yaitu variabel *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 1 tersebut, dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan bersifat valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Tangibles (X1)	P1	0.693	0.227	Valid
	P2	0.745	0.227	Valid
	P3	0.663	0.227	Valid
	P4	0.766	0.227	Valid
	P5	0.548	0.227	Valid
Emphaty (X2)	P1	0.602	0.227	Valid
	P2	0.683	0.227	Valid
	P3	0.637	0.227	Valid
	P4	0.568	0.227	Valid
	P5	0.664	0.227	Valid
Reliability (X3)	P1	0.776	0.227	Valid
	P2	0.758	0.227	Valid
	P3	0.747	0.227	Valid
	P4	0.498	0.227	Valid
	P5	0.552	0.227	Valid
Responsiveness (X4)	P1	0.570	0.227	Valid
	P2	0.602	0.227	Valid
	P3	0.698	0.227	Valid
	P4	0.628	0.227	Valid
	P5	0.610	0.227	Valid
Assurance (X5)	P1	0.849	0.227	Valid
	P2	0.661	0.227	Valid
	P3	0.778	0.227	Valid
	P4	0.810	0.227	Valid
	P5	0.645	0.227	Valid
Kepuasan pasien (Y)	P1	0.783	0.227	Valid
	P2	0.702	0.227	Valid
	P3	0.746	0.227	Valid
	P4	0.714	0.227	Valid
	P5	0.652	0.227	Valid

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha Standar	Keterangan
----	----------	------------------	---------------	------------

1	X1	0,708	0,60	Reliabel
2	X2	0,623	0,60	Reliabel
3	X3	0,694	0,60	Reliabel
4	X4	0,627	0,60	Reliabel
5	X5	0,781	0,60	Reliabel
6	Y	0,768	0,60	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha untuk setiap pernyataan > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dalam instrumen penelitian ini adalah reliabel.

Analisa Data

1. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Tabel 3. Uji t

Model		Unstandardized Coefficientss		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.075	.165		.455	.650
	TANGIBLES	.231	.094	.204	2.459	.016
	EMPATY	.317	.097	.326	3.275	.001
	REABILITY	.237	.091	.256	2.603	.011
	RESPONSIVI NESS	.171	.106	.141	1.614	.110
	ASSURANCE	.013	.089	.015	.151	.881

a. Dependent Variable:
KEPUASAN

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui uji t sebagai berikut:

- a. Pada variabel bukti fisik t hitung > t tabel (2,459>1,992) dapat dinyatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.
- b. Pada variabel empati t hitung > t tabel (3,275>1,992) dapat dinyatakan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.
- c. Pada variabel *reliability* t hitung > t tabel (2,603>1,992) dapat dinyatakan bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede

Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.

- d. Pada variabel *responsiveness* $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,614 < 1,992$) dapat dinyatakan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, ditolak.
 - e. Pada variabel *assurance* $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,151 < 1,992$) dapat dinyatakan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, ditolak.
2. Uji F (Simultan)

Uji F atau uji simultan digunakan untuk melihat apakah terdapat pengaruh keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4. Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.549	5	3.710	17.248	.000 ^a
	Residual	19.788	92	.215		
	Total	38.337	97			

a. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIVINESS, TANGIBLES, REABILITY, EMPATY

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner SPSS 16.0

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui nilai $F_{hitung} = 17,248$, sedangkan $F_{tabel} = 2,313$, sehingga dapat memenuhi kriteria H_a diterima jika $F_{hitung} (17,248) > F_{tabel} (2,313)$ dan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti kualitas yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

- 3. Uji R Square

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 ^a	.484	.456	.464

Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIVINESS, TANGIBLES, REABILITY, EMPATY

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner SPSS 16.0

B

Bererdasarkan perhitungan, diperoleh koefisien determinasi sebesar 48,4%. Dari nilai tersebut dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan adalah 48,4%, sedangkan sisanya sebesar $(100-48,4\%) = 51,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa variabel *tangible*, *emphaty* dan *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta lebih membutuhkan peralatan atau fasilitas pelayanan yang lengkap dan sesuai dengan standar kesehatan. Selain itu, pasien pada rumah sakit tersebut membutuhkan perhatian dari para petugas rumah sakit sehingga apa yang menjadi kebutuhan pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan pasien yang cepat, tepat, akurat dan memuaskan.

Sedangkan variabel *responsiveness* dan *assurance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta., hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta tidak terlalu mempertimbangkan kepercayaan, bagaimana atas masalah yang dihadapainya selama pasien dilayani dengan baik, kebutuhannya akan pelayanan kesehatan tercukupi, maka pasien di rumah sakit tersebut merasa lebih puas.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh secara parsial variabel *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien rawat jalan ditunjukkan dengan t hitung $>$ t tabel ($2,459 > 1,992$) di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
2. Ada pengaruh secara parsial variabel *emphaty* (empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan ditunjukkan dengan t hitung $>$ t tabel ($3,275 > 1,992$) di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
3. Ada pengaruh secara parsial variabel *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan ditunjukkan dengan t hitung $>$ t tabel ($2,603 > 1,992$) di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
4. Tidak ada pengaruh secara parsial variabel *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien rawat jalan ditunjukkan dengan t hitung $<$ t tabel ($1,614 < 1,992$) di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
5. Tidak ada pengaruh secara parsial variabel *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan ditunjukkan dengan t hitung $<$ t tabel

-
- (0,151<1,992) di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
6. Semua variabel *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh secara simultan atau menyeluruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
 7. Variabel *emphaty* adalah variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai beta 0,326 yang paling nilainya menjauhi nol.

DAFTAR PUSTAKA

- Eliyana, Yana 2016, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Purworejo Jawa Tengah*, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlambang, Susatyo, 2016, *Dasar-Dasar Pelayanan Kesehatan Gosyen Publishing*, Yogyakarta
- Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang 2013.*
- Nursalam. 2011. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktek*. Jakarta: Salemba Medika.
- Priyanto Blecinky, NadyaFitria, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. RM Soedjawardi Provinsi Jawa Tengah*
- Profil Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta*
- Subiyantoro, Ary, 2010, *Modul Pratikum SPSS For Windows* AMA Yogyakarta
- Sugiyono 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.