



Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu

Effect Of Service Quality On Satisfaction Of Inpatients At Anutapura Hammer General Hospital

Nuraiman^{1*}, Diaz Capriani²

^{1,2}Akademi Kebidanan Graha Ananda Palu

*Korespondensi Penulis : anandaaiman45@gmail.com

Abstrak

Kualitas adalah totalitas dan wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian akan adanya rasa aman dan terpenuhinya kebutuhan para pengguna barang atau jasa yang dihasilkan tersebut. Terpenuhinya kebutuhan yang dibutuhkan pengguna jasa akan menimbulkan kepuasan tersendiri. Dimensi kualitas jasa yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa terbagi menjadi 5 (lima) dimensi yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan menggunakan pendekatan cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus estimasi proporsi dengan jumlah sampel sebanyak 81 responden, teknik pengambilan sampel secara accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat 2 (dua) dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi Responsiveness ada dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,228 > 1,992$) dan dimensi Emphaty dengan nilai t hitung $>$ t table ($2,074 > 1,992$). Secara simultan, Lima Dimensi Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai probabilitas F hitung kurang dan $0,05$ ($0,000 < 0,05$). Penelitian ini diharapkan memberikan referensi bagi petugas untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan rawat inap sehingga kepuasan pasien semakin meningkat dan berpengaruh kepada loyalitas pelanggan terhadap jasa rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pasien

Abstract

Quality is the totality and form and characteristics of a goods or services produced, in which contained as well as understanding of the sense of security and fulfillment needs of users of goods or services produced. The fulfillment of the needs of the service users will cause its own satisfaction. The dimension of service quality affecting service user satisfaction is divided into 5 (five) dimensions: Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, and Tangible. The purpose of this study is to determine the effect of dimensions Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, and Tangible to the satisfaction of inpatients of Anutapura Palu Hospital. The type of this research is analytical using cross sectional approach. The population in this study were all inpatients of Anutapura Palu Hospital. The number of samples in the study was determined by using the formula of proportion estimation with the number of samples of 81 respondents, sampling technique by accidental sampling. The result of this research show that partially there are 2 (two) dimension which have significant effect to patient satisfaction that is Responsiveness dimension with t count $>$ t table ($3,228 > 1,992$) and Emphaty dimension with t count $>$ t table ($2,074 > 1,992$). Simultaneously, the Five Dimensions of Service have a significant influence on Patient Satisfaction with probability value F count less and 0.05 ($0,000 < 0.05$). This research is expected to provide a reference for officers to be able to improve the quality of services, especially inpatient services so that patient satisfaction increases and affects customer loyalty to hospital services.

Keywords: Quality, Service, Patient

PENDAHULUAN

Terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak. Tidak hanya orang per orang atau keluarga, akan tetapi juga oleh kelompok dan bahkan oleh seluruh anggota masyarakat. Adapun yang dimaksudkan dengan kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis⁽¹⁾.

Kesehatan dipandang sebagai sumber daya yang memberikan kemampuan pada individu, kelompok, dan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan mengelola bahkan merubah pola hidup, kebiasaan, dan lingkungan. Hal ini sesuai dengan arah pembangunan kesehatan kita yang meninggalkan paradigma sakit menuju paradigma sehat, dalam rangka menuju Indonesia Sehat 2020⁽²⁾.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini diperoleh karena rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat karya. Perantersebut dewasa ini makin menonjol mengingat timbulnya perubahan-perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur geografis, perkembangan IPTEK, perubahan struktur sosio-ekonomi masyarakat, pelayanan yang lebih bermutu, ramah, dan sanggup memenuhi kebutuhan mereka yang menuntut perubahan pola pelayanan kesehatan Indonesia. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya⁽³⁾.

Sehubungan dengan penjelasan tersebut, beberapa mahasiswa telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Dalam penelitiannya yang menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Berdasarkan penelitian tersebut, diperoleh hasil bahwa pelayanan medis memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien⁽⁴⁾.

Melihat penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan khususnya pada jasa pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Anutapura Palu. Rumah Sakit Anutapura Palu merupakan rumah sakit yang salah satu misinya adalah "Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang Prima". Jenis pelayanan yang diselenggarakan merupakan jenis pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien atau pelanggan. Rumah Sakit Anutapura Palu adalah rumah sakit milik pemerintah yang diklasifikasikan sebagai kelas B dan sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu, murah dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. berdasarkan data dari rekam medik Rumah Sakit Anutapura Palu, jumlah pasien rawat inap pada tahun 2016 sebanyak 2.316 orang, dengan rata-rata per bulan 193 pasien yang masuk. Jumlah pasien keseluruhan pada tahun 2017 adalah sebanyak 6013 orang, sedangkan jumlah pasien rawat inap pada tahun 2017 sebanyak 1808 orang, dengan rata-rata perbulan 151 pasien yang masuk. Berdasarkan data pasien rawat inap tahun 2016 dan 2017, diketahui bahwa telah terjadi penurunan jumlah pasien rawat inap sebanyak 508 orang⁽⁵⁾.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional, dimana data yang menyangkut data variabel independen dan variabel dependen akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Anutapura Palu tepatnya di Jl.Kangkung no 1 Palu dan waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan february sampai dengan april 2018. Populasi dalam penelitian Semua pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Anutapura Palu pada Waktu Penelitian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *Purposive Sample* pada metode *Non Probability Sampling* dimana sampel yang diambil memiliki ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang merupakan ciri-ciri pokok populasi yaitu pasien Rumah Sakit Anutapura Palu

yang telah dirawat selama kurang lebih 3 hari. Analisis data yang digunakan Analisis Univariat Dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dari masing- masing variabel, variabel independent (5 dimensi kualitas pelayanan jasa) dan variabel dependent (kepuasan pasien). Maka data yang akan diinformasikan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase.

1. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat pengaruh antara variabel independent dan variabel dependent. Uji yang digunakan analisis bivariat adalah uji Regresi Linear Berganda (Hastono, 2012) dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Keterangan: Y: Kepuasan pasien

a. Intercep, Perkiraan Besarnya rata-rata variabel Y ketika nilai variabel X = 0

X1: Reliability/kehandalan

X2: Responsiveness/cepat tanggap

2. Penyajian Data

X3: Assurance/Jaminan

X4: Empathy/Perhatian

X5: Tangible/Tampilan fisik

b1, b2, b3, b4, b5: Koefisien

Regresi e: Nilai kesalahan

(Error) Regresi

Data yang diolah dan dianalisa dalam bentuk tabel dan narasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian telah dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu terhadap 81 responden sesuai dengan variabel yang diteliti dengan melihat Reliability, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* yang dimiliki Petugas (pelayan jasa) Rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu, serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien rawat inap.

Penelitian ini menggunakan rumus Regresi Linear Berganda karena rumus ini digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Akan tetapi, perlu dilakukan analisis secara korelasi terlebih dahulu untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut Hastono (2012) hasil uji Korelasi dapat dijelaskan melalui nilai Koefisien Korelasi Pearson Product Moment (r) untuk mengetahui lebih tepat besar/derajat hubungan dua variabel. Nilai korelasi (r) berkisar dan 0 s/d 1 atau bila dengan disertai arah nilainya antara -1 s/d + 1.

r = 0, tidak ada hubungan linear

r = -1, hubungan linear negatif sempurna

r +1, hubungan linear positif sempurna

Menurut Colton kekuatan hubungan dua variabel secara kualitatif dapat dibagi dalam 4 area, yaitu:

r = 0,000 - 0,25 tidak ada hubungan/hubungan lemah

r = 0,26 - 0,50 hubungan sedang

r = 0,51 -0,75 hubungankuat

r = 0,76 - 1,00 hubungan sangat kuat/sempurna

Setelah dilakukan uji korelasi, kemudian dilakukan analisis persamaan regresi berganda. Hasil persamaan regresi berganda tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa uji yaitu:

1. Uji Ketepatan Parameter Penduga (Estimate) Uji-t, digunakan untuk menguji apakah pertanyaan hipotesis benar. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat.
2. Uji Ketepatan Model
 - a. Uji-F, yaitu untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh dari variable bebas terhadap variabel tak bebas secara bersama-sama. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variable bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable terikat.
 - b. Uji Koefisien Determinasi (R^2), uji ini pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel yang terikat⁽⁶⁾.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka setiap variabel akan dibahas sebagai berikut:

Pengaruh *Reliability* Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa *Reliability* petugas tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah frekuensi responden yang menyatakan *Reliability* petugas tinggi yaitu sebesar 61,7% atau sebanyak 50 responden. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,079 yang berarti terdapat hubungan yang lemah antara variabel *Reliability* dengan Kepuasan Pasien. Selanjutnya, hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Regresi Linear Berganda diperoleh nilai t-hitung dimensi *Reliability* lebih kecil atau kurang dan t-tabel ($-1,380 < 1,992$). Hal ini berarti, secara parsial dimensi *Reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti, hasil analisis univariat telah memberi gambaran bahwa *Reliability* petugas Rawat inap tinggi, hal ini berarti petugas rawat inap telah memberikan pelayanan yang maksimal berdasarkan kemampuan latar belakang keilmuannya.

Reliability petugas pada penelitian ini didasarkan atas penilaian pasien pada aspek kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan perawatan yang tepat, keterampilan petugas dalam kegiatan administrasi, keterampilan yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberi dorongan moril untuk kesembuhan serta cekatan dalam melaksanakan berbagai tindakan dan mampu menyelesaikan tugas secara mandiri.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang menyatakan *Reliability* petugas pada kategori rendah (3 8,3%). Hal ini memberi indikasi bahwa pada beberapa kasus masih terdapat petugas yang belum optimal dalam membenikan pelayanan. Sehingga dimensi *Reliability* tidak menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap seluruh pelayanan rawat inap.

Pengaruh Responsiveness Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 56 responden atau sebesar 69,1% responden menyatakan bahwa *Responsiveness* petugas tinggi. Hal ini berarti daya respon petugas terhadap kebutuhan pasien ini tinggi. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,404 yang berarti terdapat hubungan yang sedang antara variabel *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien. Selanjutnya, hasil analisis bivariat dengan menggunakan Regresi Linear Berganda diperoleh nilai t-hitung dimensi *Responsiveness* lebih besar dan nilai t-tabel ($3,228 > 1,992$). Hal ini

berarti, secara parsial dimensi Responsiveness memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti, dimensi Responsiveness petugas sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini didasarkan atas penilaian pasien pada aspek respon petugas dalam menanggapi keluhan pasien, memberikan informasi yang dapat dimengerti, menanggapi pertanyaan pasien dengan cermat, serta tanggap terhadap kebutuhan pasien dengan tepat waktu (petugas selalu ada sesuai jadwal).

Sehubungan dengan hal tersebut, kualitas pelayanan dengan memperoleh hasil bahwa dimensi Responsiveness merupakan dimensi paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surakarta, kemudian dimensi *emphaty* menduduki peringkat kedua sebagai dimensi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan⁽⁷⁾.

Pengaruh Assurance Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 59,3% responden atau sebanyak 48 responden menyatakan bahwa Assurance petugas tinggi. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,083 yang berarti terdapat hubungan yang *lemah* antara variabel Assurance dengan Kepuasan Pasien. Selanjutnya, hasil analisis bivariat dengan menggunakan Regresi Linear Berganda diperoleh nilai t -hitung dimensi Assurance lebih kecil atau kurang dan nilai t -tabel ($-1,007 < 1,992$). Hal ini berarti, secara parsial dimensi Assurance tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien Rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti, analisis univariat telah memberi gambaran bahwa Assurance petugas Rawat inap tinggi, hal didasarkan atas penilaian pasien pada aspek jaminan yang meliputi kepercayaan terhadap pengetahuan, keterampilan, kemampuan yang dimiliki petugas terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien sangat merasa percaya terhadap kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas termasuk dokter dan perawat. Akan tetapi, dimensi Assurance tidak menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap seluruh pelayanan rawat inap, hal ini dapat dilihat dan analisis bivariat yang menggambarkan bahwa dimensi Assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tidak berpengaruhnya dimensi Assurance terhadap kepuasan pasien memberi indikasi akan adanya aspek tertentu yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hal ini biasanya berhubungan dengan aspek cara penyaluran kemampuan atau keterampilan yang terpecaja tersebut.

Pengaruh Emphaty Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 43 responden atau sebesar 53,1% responden menyatakan bahwa Emphaty petugas tinggi. Hal ini berarti Emphaty petugas dinilai tinggi. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,337 yang berarti terdapat hubungan yang sedang antara variabel Emphaty dengan Kepuasan Pasien. Selanjutnya, hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Regresi Linear Berganda diperoleh nilai t -hitung dimensi Emphaty lebih besar dan nilai t -tabel ($2,074 > 1,992$). Hal ini berarti, secara parsial dimensi Emphaty memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti, dimensi Emphaty petugas sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini didasarkan atas penilaian pasien terhadap aspek Emphaty yang meliputi sikap dan komunikasi petugas untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pasien, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan interaksi antara pasien dengan petugas. Pasien merasa senang karena perhatian petugas sangat tinggi yang diwujudkan dengan pelayanan tanpa membedakan status maupun golongan pasien. Hal ini menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap rasa puas yang dirasakan oleh pasien.

Pengaruh *Tangibles* Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 58% responden atau sebanyak 47 responden menyatakan bahwa *Tangibles* petugas tinggi. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,321 yang berarti terdapat hubungan yang sedang antara variabel *Assurance* dengan Kepuasan Pasien. Selanjutnya, hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Regresi Linear Berganda diperoleh nilai t -hitung dimensi *Tangibles* lebih kecil atau kurang dari nilai t -tabel ($1,653 < 1,992$). Hal ini berarti, secara parsial dimensi *Tangibles* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien Rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti, hasil analisis univariat telah memberi gambaran bahwa dimensi *Tangibles* dinilai tinggi oleh pasien, hal didasarkan atas penilaian pasien pada aspek kenyamanan, kebersihan, kerapian dan penampilan petugas yang sopan dan serasi. Akan tetapi, dimensi *Tangibles* tidak menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan rawat inap, hal ini dapat dilihat dan analisis bivariat yang menggambarkan bahwa dimensi *Tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat 34 responden atau sebesar 42% yang menyatakan dimensi *Tangibles* rendah. Hal ini memberi indikasi bahwa pada beberapa hal masih membutuhkan peningkatan sehubungan dengan kenyamanan dan ketersediaan sarana penunjang pelayanan rawat inap ditambah lagi dengan perubahan status rumah sakit menjadi tipe B sehingga upaya pembenahan yang dilakukan pun semakin besar sedangkan untuk melakukan hal tersebut tentunya akan membutuhkan waktu.

Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan petugas rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu, hal ini dapat dilihat dan jumlah frekuensi responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan petugas yaitu sebesar 56,8% atau sebanyak 46 responden. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Regresi Linear Berganda diperoleh nilai F -hitung lebih besar atau lebih dari nilai F -tabel ($5,559 > 2,337$). Hal ini berarti, secara simultan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti, hasil analisis bivariat telah memberi gambaran bahwa 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan secara bersama-sama jika diterapkan dengan baik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat pula dilihat dan nilai probabilitas F -hitung lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000, nilai dibawah 0.05 menunjukkan pengaruhnya signifikan. Lima Dimensi Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien jika kelima hal tersebut diterapkan dengan baik secara bersama-sama⁽⁸⁾.

Masyarakat akan merasa puas apabila apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan. Suatu pelayanan kesehatan dapat dikatakan sebagai pelayanan kesehatan yang baik apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan dan pasien kembali berobat di tempat pelayanan kesehatan yang sama apabila dikemudian hari menderita sakit⁽⁹⁾.

Kelima dimensi ini merupakan dimensi yang paling sering dan paling pas digunakan dalam penilaian jasa, termasuk jasa kesehatan⁽¹⁰⁾.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada BAB sebelumnya, maka dapat disimpulkan mengenai variabel yang diteliti sebagai berikut: 1). Dimensi *Reliability*, secara parsial tidak memiliki pengaruh bermakna terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien Rawat Inap

Rumah Sakit Anutapura Palu dengan didasari pada uji statistik nilai t-hitung terhadap nilai t- tabel yaitu $-1,380 < 1,992$. 2). Dimensi *Responsiveness* memiliki pengaruh bermakna terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu dengan didasari pada uji statistik nilai t-hitung terhadap nilai t- tabel, dimana variabel ini memiliki nilai t-hitung lebih besar dari nilai t- tabel yaitu $3,228 > 1,992$ yang artinya variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. 3). Dimensi *Assurance*, secara parsial tidak memiliki pengaruh bermakna terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu dengan didasari pada uji statistik nilai t-hitung terhadap nilai t-tabel yaitu $1,007 < 1,992$. 4). Dimensi *Empathy* memiliki pengaruh bermakna terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu dengan didasari pada uji statistik nilai t-hitung terhadap nilai t- tabel yaitu $2,074 > 1,992$. 5). Dimensi *Tangible*, secara parsial tidak memiliki pengaruh bermakna terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien Rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu dengan didasari pada uji statistik nilai t-hitung terhadap nilai t-tabel yaitu $1,653 < 1,992$. Saran yang direkomendasikan peneliti Diharapkan bagi petugas pada pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan rawat inap sehingga pasien akan merasa lebih puas lagi sehingga akan berpengaruh kepada loyalitas pelanggan terhadap jasa rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Slamet, Azis dan Wahyudin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis, Dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit IslamManisrenggo Klaten.
2. Dewi R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *J Manaj DayaSaing*. 2017;18(2):146.
3. Rosalia K, Purnawati N. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manaj Univ Udayana*. 2018;7(5):242718.
4. Kesehatan D, Kebidanan J, Vol K, Tingkat H, Pasien K, Pelayanan D, et al. dengan menjelaskan hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan asuhan keperawatan. Sampel berjumlah 30 responden dengan tehnik sampling. 2020;11(1):203–11.
5. Anutapura, RS. Profil Rumah Sakit Anutapura Palu.
6. Jaya I, Syarufuddin I, Gedung U. Indra Jaya dan Indra Syarufudin E-ISSN 2502-5678. 2015;1(1):37–41.
7. C.s W, Sabir M. Perbandingan Antara Suhu Tubuh, Kadar Leukosit, dan Platelet Distribution Width (PDW) Pada Apendisitis Akut dan Perforasi. *J Kesehat Tadulako [Internet]*. 2016;2(2):24–32. Available from: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/HealthyTadulako/article/download/8329/6610>
8. Fitriani S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Univ Muhammadiyah Surakarta*. 2014;1(1):18–9.
9. Kasjono, Heru Subaris. 2012. Teknik Sampling untuk Penelitian Kesehatan. Graha Ilmu:Yogyakarta
10. Savitri D, Hidayat W, Dewi R. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Asuransi). *J Ilmu Adm Bisnis*. 2015;4(2):325–31.