

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KARANGANYAR

Joko Kismanto¹, Agus Suryo Murtopo²

^{1,2} Universitas Kusuma Husada Surakarta

Email: diadio0199@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional yaitu penelitian yang bertujuan mencari hubungan antara variabel. Pendekatan penelitian dengan *cross-sectional* Cara pengambilan *simple random sampling* dengan sampel pasien rawat inap di RSUD Karanganyar. Cara pengumpulan data dengan kuesioner, dimana pengujian hipotesis menggunakan analisa statistik deskriptif dengan analisis uji bivariat dan multivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel dominan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien adalah variabel keandalan.

Kata Kunci : Kepuasan, Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan , Empati

ABSTRAK

Health services are a place that is needed by all people. Good service will affect patient satisfaction. Patient satisfaction in health services is very important to note because it can describe the quality of service at the health service place. Knowing patient satisfaction is very useful for relevant agencies in the context of evaluating programs that are being run and can find which parts need improvement. This study aims to determine the effect of service quality on inpatient satisfaction. This type of research is descriptive correlational research that aims to find the relationship between variables. The research approach is cross-sectional. The method of taking is simple random sampling with a sample of hospitalized patients at Karanganyar Hospital. The method of collecting data is using a questionnaire, where hypothesis testing uses descriptive statistical analysis with bivariate and multivariate test analysis. The results of this study indicate that the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a positive and significant effect on patient satisfaction. The conclusion of this study also shows that the dominant variable that has a positive and significant effect on patient satisfaction is the reliability variable.

Keyword : Satisfaction, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Hampir semua orang tidak tergantung usia dan tingkat sosial yang menyadari pentingnya kesehatan akan datang memeriksakan kesehatannya di tempat penyelenggara medis, seperti rumah sakit, Rumah Sakit, klinik, dokter, perawat, bidan dan petugas medis lainnya.

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah bukti yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan (Nurdiansyah, 2015).

Kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan Tjiptono (2014). Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, et.al. dalam Kotler, (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Realibilitas/keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat,

dan memuaskan (2) Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) Bukti fisik (*tangible*) meliputi bukti fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat. Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan pasien tidak akan pernah tercapai, maka perusahaan-perusahaan berusaha memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi (Nurdiansyah, 2015).

RSUD Kota Karanganyar ini sekarang memiliki kapasitas tempat tidur sejumlah 122 bed dan tenaga kerja baik PNS maupun Non PNS sejumlah 406 orang terdiri dari tenaga medis 291 orang dan tenaga non medis 115 orang. Melalui SK Menteri Kes RI No. 101 / SK.MENKES / 1995. Melalui SK Menkes RI no. 101 / SK.Menkes / 1995 RSUD Kota Karanganyar saat ini merupakan Rumah Sakit Umum Tipe C. Fungsi RSUD Kota Karanganyar sendiri yaitu menyelenggarakan Pelayanan baik Medis maupun Non Medis, Asuhan untuk Keperawatan, Penelitian dan Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan, rujukan serta menyelenggarakan Administrasi Umum Dan Keuangan. Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD Karanganyar yang ada saat ini dengan segala yang dimiliki untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Karanganyar dengan segala program kesehatan dasar di Puskesmas yang telah diupayakan secara maksimal akan terasa lebih berbobot apabila disertai pelayanan lanjutan/rujukan di Rumah Sakit yang dapat menampung semua rujukan medis. Berdasarkan hasil pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di bulan Oktober 2020 pada RSUD Kabupaten Karanganyar. Ditemukan bahwa dari 5 orang dengan total 10 pasien yang menyatakan merasa belum puas dalam pelayanan rawat inap yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti akan menganalisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kota Karanganyar. Sesuai dengan judul penelitian tentang Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar “ Bagaimana Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah deskriptif korelasional yaitu penelitian yang bertujuan mencari hubungan antara variabel. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran / observasi hanya satu kali pada satu saat. Pada data variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan data variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di RSUD Kota Karanganyar. Populasi pada penelitian ini menggunakan rata-rata jumlah pasien di ruang medikal mawar 1 (141 pasien) dan ruang bedah cempaka 2 dan 3 (149 pasien) selama 1 bulan yang dirawat di RSUD Karanganyar. Populasi pada penelitian ini berjumlah 145 pasien. Teknik sampling yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah dengan *simple random sampling*. Jumlah sampel pada penelitian berjumlah 107 pasien.

Analisa data uji univariat menganalisis gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dan ditampilkan dalam distribusi frekuensi. Analisa data uji bivariat dengan uji spearman rank (ρ) digunakan untuk menganalisis

hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Analisa data uji multivariat dengan uji anova digunakan untuk menganalisis terhadap kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dengan kepuasan pasien. Kuesioner yang digunakan mengadopsi dari Solichah (2017) dimodifikasi penulis, untuk variabel independen yaitu kualitas pelayanan dengan hasil uji validitas antara 0,426 - 0,882, lebih besar daripada t tabel (0,196) dan hasil reliabilitas dengan crosnbach's alpha 0,815 nilai tersebut lebih besar daripada nilai kritis (0,60). sedangkan untuk variabel dependen yaitu kepuasan pasien dengan hasil uji validitas antara 0,572 - 0,806, lebih besar daripada t tabel (0,196) dan hasil reliabilitas dengan crosnbach's alpha 0,832 nilai tersebut lebih besar daripada nilai kritis (0,60).

Penelitian ini telah mendapatkan ethical clearance, dari Komisi Etik Penelitian Universitas Kusuma Husada dengan nomer 05/UKH.L.02/EC/IX/2020 tertanggal 02 September 2020

3. HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase
Usia	20 – 30 tahun	3	2,80
	31 – 40 tahun	15	14,02
	41 – 50 tahun	36	33,64
	51 – 60 tahun	53	49,53
Jenis Kelamin	Perempuan	33	30,80
	Laki-laki	74	69,16
Pendidikan Terakhir	SD	10	9,35
	SMP	20	18,69
	SMA	69	64,49
	PT	8	7,48
	< Rp 1 juta	7	6,54
	Rp 1 – Rp 2 juta	25	23,36
		53	49,53
	Rp 2 – Rp 3 juta	22	20,56
	> 3 juta		

Berdasarkan table diatas menunjukkan usia paling dominan pada usia 51-60 tahun sebanyak 53 orang (49,53%). Jenis kelamin paling banyak adalah laki-laki sebanyak 74 orang (69,16%). Pendidikan paling dominan yaitu Pendidikan SMA sebanyak 69 orang (64,49%) dengan gaji paling banyak 2-3 Juta Rupiah sebanyak 53 orang (49,53%).

Tabel 2 Hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar

Spearman's rho	Bukti Fisik	Kepuasan
Bukti_Fisik Correlation Coefficient	1.000	.471**
Sig. (2-tailed)	.000	.000
N	107	107
Kepuasan Correlation Coefficient	.471**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.000
N	107	107

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil tabel 2 diatas nilai koefisien spearman's rho diperoleh 471 dengan nilai sig sebesar 0,000, karena nilai sig 0,000 kurang dari 0,05, maka disimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara bukti fisik dan kepuasan pada α 5 %

Tabel 3 Hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar

Spearman's rho	Kehandalan	Kepuasan
KehandCorrelation Coefficient	1.000	.967**
Sig. (2-tailed)	.000	.000
N	107	107
Kepuasan Correlation Coefficient	.967**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.000
N	107	107

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil tabel 3 diatas nilai koefisien spearman's rho diperoleh 967 dengan nilai sig sebesar 0,000, karena nilai sig 0,000 kurang dari 0,05, maka disimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kehandalan dan kepuasan pada α 5 %

Tabel 4 Hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar

		Daya Tanggap		Kepuasan	
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.531**	1.000	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	107	107	107	107
Kepercayaan	Correlation Coefficient	.531**	1.000	1.000	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	107	107	107	107

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil tabel 4 diatas nilai koefisien spearman's rho diperoleh 531 dengan nilai sig sebesar 0,000, karena nilai sig 0,000 kurang dari 0,05, maka disimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara daya tanggap dan kepuasan pada α 5 %

Tabel 5 Hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar

		Jaminan		Kepuasan	
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.530**	1.000	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	107	107	107	107

		Empati		Kepuasan	
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	-.246*	1.000	-.246*
	Sig. (2-tailed)	.010	.010	.010	.010
	N	107	107	107	107

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil tabel 5 diatas nilai koefisien spearman's rho diperoleh 531 dengan nilai sig sebesar 0,000, karena nilai sig 0,000 kurang dari 0,05, maka disimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara jaminan dan kepuasan pada α 5 %

Tabel 6 Hubungan empati terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar

		Empati		Kepuasan	
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	-.246*	1.000	-.246*
	Sig. (2-tailed)	.010	.010	.010	.010
	N	107	107	107	107

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil tabel 6 diatas nilai koefisien spearman’s rho diperoleh - 246 dengan nilai sig sebesar 0,000, karena nilai sig 0,000 kurang dari 0,05, maka disimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara empati dan kepuasan pada α 5 %

Tabel 7 Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar

Variabel	Standardized Coefficient Beta	p value
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	0,038	0,178
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,953	0,000
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	0,020	0,464
Jaminan (<i>assurance</i>)	0,002	0,938
Empati (<i>emphaty</i>)	0,012	0,396

Hasil analisa multivariat menggunakan *regresi linier* menunjukkan nilai *standardized coefficient beta* pada bukti fisik 0,038, keandalan 0,967, daya tanggap 0,020, jaminan 0,002 dan nilai empati 0,012. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit Kabupaten Karanganyar. Variabel *independent* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Karanganyar adalah keandalan dengan nilai *standardized coefficient beta* paling besar yaitu 0,967.

Hubungan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar

Hasil penelitian hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar menyimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara bukti fisik dan kepuasan pada α 5 % dengan nilai sig sebesar 0,000, hal ini disejalan dengan penelitian dilakukan oleh Samsuddin (2019) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Demikian juga pada penelitian Kosnan (2019) mengatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik (*tangible*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) buruk, maka kepuasan semakin rendah.

Fasilitas penunjang rumah sakit juga sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya rawat inap (Nova, 2010). Selain itu Gibson (2007) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Pasien akan memberikan penilaian (*reaksi afeksi*) terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian terhadap kondisi rumah sakit (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah

PEMBAHASAN

sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien..

Hubungan keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar

Hasil penelitian hubungan keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar menyimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara keandalan dan kepuasan pada α 5 % dengan nilai sig sebesar 0,000, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh supartiningsih (2017), Samsuddin (2019), Kosnan (2019) yang mengatakan bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Keandalan menurut Sayed et al (2013) juga merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya. Keandalan (*Reliability*) merupakan dimensi dimana Rumah Sakit mempersiapkan petugas- petugas yang mempunyai dedikasi tinggi, seperti: terampil, ramah, sopan, simpati, luwes, penuh pengertian, mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik (Snook, 2010).

Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar

Hasil penelitian hubungan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan

pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar menyimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara daya tanggap dan kepuasan pada α 5 % dengan nilai sig sebesar 0,000, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irbantoro (2015), Kosnan (2019) dan Samsuddin (2019) mengatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit merupakan lokasi yang secara umum merupakan tempat seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan selalu tertolong.

Hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar

Hasil penelitian hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar menyimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara jaminan (*assurance*) dan kepuasan pada α 5 % dengan nilai sig sebesar 0,000, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017), Kosnan (2019) dan Samsuddin (2019) yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, dan bebas dari bahaya, risiko menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, sikap sopan dan kemampuan karyawan

dalam menjawab pertanyaan pelanggan. *Assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan (*assurance*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap jaminan (*assurance*) buruk maka, kepuasan pasien akan semakin rendah (Santoso, 2012). Dimensi *assurance* dapat dilihat berdasarkan bagaimana pengetahuan yang dimiliki oleh petugas rumah sakit dalam menjawab pertanyaan dari pasien. Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan karyawan dalam melayani kebutuhan pasien, etika para pegawai, dan jaminan keamanan dari rumah sakit. Adanya jaminan keamanan dari suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk berobat, disamping itu jaminan dari suatu rumah sakit akan berpengaruh pada kepuasan pasien karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh rumah sakit yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari perawat dan dokter (Pratiwi dan Susanto, 2016).

Hubungan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan terhadap rawat inap di RSUD Kota Karanganyar

Hasil penelitian hubungan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar menyimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara empati (*emphaty*) dan kepuasan pada α 5 % dengan nilai sig sebesar 0,000, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irbantoro (2015) dan Kosnan (2019) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Al

Khattab dkk (2011) menemukan keluhan utama terhadap pelayanan di RS pemerintah adalah daya tanggap dan empati yang berhubungan dengan kelambatan pelayanan dan singkatnya waktu konsultasi. Kekurangan tersebut merupakan alasan utama persepsi yang kurang tentang kualitas pelayanan di RS pemerintah. Sedangkan Faisal dkk (2013) menemukan adanya hubungan antara dimensi ketanggapan dan kepedulian (empati) dengan kepuasan. Ruang rawat inap merupakan tempat yang paling lama bagi pasien untuk tinggal dibandingkan unit-unit lainnya. Disinilah harapan serta keyakinan pasien akan memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya, sedang rumah sakit berusaha semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan sesuai harapan pasien.

Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Karanganyar

Hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar menyimpulkan terdapat berpengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Samsuddin (2019), Kosnan (2019) menyatakan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan uji analisis bivariat sebagai berikut:

Bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten

Karanganyar dengan diperolehnya koefisien spearman's rho diperoleh 0,471 dengan nilai sig sebesar 0,000, karena nilai sig 0,000 kurang dari 0,05

Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar dengan koefisien spearman's rho diperoleh 0,967 dengan nilai sig sebesar 0,000, karena nilai sig 0,000 kurang dari 0,05

Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar, dengan koefisien spearman's rho diperoleh 0,531 dengan nilai sig sebesar 0,000, karena nilai sig 0,000 kurang dari 0,05

Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar, dengan koefisien spearman's rho diperoleh 0,530 dengan nilai sig sebesar 0,000, karena nilai sig 0,000 kurang dari 0,05

Empati (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar, dengan koefisien spearman's rho diperoleh -0,246 dengan nilai sig sebesar 0,000, karena nilai sig 0,000 kurang dari 0,05

Hasil analisa multivariat menggunakan *regresi linier* menunjukkan nilai *standardized coefficient beta* pada bukti fisik 0,038, keandalan 0,967, daya tanggap 0,020, jaminan 0,002 dan nilai empati 0,012. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Kabupaten Karanganyar. Variabel *independent* atau keandalan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien

di RSUD Karanganyar adalah keandalan dengan nilai *standardized coefficient beta* paling besar yaitu 0,967

REFERENSI

Djohan, 2015, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin* <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/767>

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.

Irbantoro Dolly, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kota Batu*, <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/750> diakses pada tanggal 12 oktober 2021

Kasmir, 2010. *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada

Kosnan Wihelmina, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Merauke*, <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/jeba/article/view/1538> diakses pada tanggal 12 Oktober 2021

Kuntoro, Isantoro, 2017, *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Kretek Bantul Yogyakarta* <https://core.ac.uk/download/pdf/208345377.pdf>

Librianty, 2017, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Rumah Sakit Bandar Petalangan*

Pelalawan Tahun 2017

<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/178/144>

Lupiyoadi (2016), *Manajemen Pemasaran Jasa berbasis kompetensi*, Penerbit Salemba., Jakarta

Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Mamik (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya : Prins Media

Nurdiansyah, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Moeslim Chicken di Mendungan Kartasura*”.

<http://eprints.ums.ac.id/40656/>

Nursalam. (2011). *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*. Jakarta : Salemba Medika.

Samsuddin Harun, 2019, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan Di RSUP DR Hohammad Hoesin Palembang*,
<http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EG/article/view/573>, diakses 18 oktober 2021

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Solichah, 2017, *Kualitas Pelayanan kepuasan pasien Rumah Sakit : kasus pada pasien rawat jalan*
<https://core.ac.uk/download/pdf/208345377.pdf>

Supriyadi, Gering dan Triguno. (2011). *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta