

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT POLDA BHAYANGKARA KALASAN YOGYAKARTA

Oleh
FRANSISKA DWI WULANDARI
NPM.11133200052

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan baik secara parsial faktor kualitas pelayanan yang meliputi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta, maupun secara simultan.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta pada tahun pelajaran 2016. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 30 responden dengan hasil seluruh 5 item pertanyaan variabel *tangible* valid dan reliabel, 5 item pertanyaan variabel *reliability* valid dan reliabel, 5 item pertanyaan variabel *responsiveness* valid dan reliabel, 5 item pertanyaan variabel *assurance* valid dan reliabel, 5 item pertanyaan variabel *emphaty* valid dan reliabel, 5 item pertanyaan variabel kepuasan valid dan reliabel. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta sebanyak 70 pasien. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan hasil $Y = 5.685 + 0,270X_1 + 0,141X_2 + 0,312X_3 + 0,324X_4 + 0,504X_5$, yang dilanjutkan dengan hasil uji t dan uji f dengan taraf signifikansi 0,05.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

.This study aims to know is there any significant effect either partially covering the factors of service quality (*tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*) to the satisfaction of inpatients at the Hospital Police Bhayangkara Kalasan Yogyakarta, or simultaneously.

This research was conducted at the Hospital of Yogyakarta Kalasan Bhayangkara Police in the academic year 2016. This study is a quantitative research. Validity and reliability tests conducted on 30 respondents with the results of the entire 5 item variable question *tangible* valid and reliable, 5 question items variable *reliability* valid and reliable, 5 question items variable *responsiveness* valid and reliable, 5 question items variable *assurance* valid and reliable, 5 items of questions *emphaty* variables valid and reliable, 5 items satisfaction variables questions are valid and reliable. The population of this research are inpatients at the Hospital Police Bhayangkara Kalasan Yogyakarta as many as 70 patients. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, with the results $0,270X_1 + Y = 5.685 + 0,312X_3 + 0,141X_2 + + 0,324X_4 + 0,504X_5$, followed by t-test and F test with a significance level of 0.05.

Regression analysis showed that the effect of Service Quality Satisfaction Inpatient Hospital Police Bhayangkara Kalasan Yogyakarta.

Keywords: Quality Service, Satisfaction

PENDAHULUAN

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan perusahaan memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan (Atmawati dan Wahyudin, 2007).

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pasien dari pesaingnya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi pasien (Kotler, 1994). Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah dibidang kesehatan. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan dibidang teknologi, maka pelayanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang pelayanannya.

Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan

kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau. Sebagian besar calon konsumen akan berubah menjadi detektif , mencari bukti kompetensi, perhatian dan integritas. Perusahaan jasa harus memperhatikan hal-hal yang dapat menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan.

Rumah sakit merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Kepercayaan konsumen sangat mahal harganya dan akan sulit menumbuhkannya karena melihat empat karakteristik jasa itu sendiri yaitu tidak berwujud, bervariasi, tak terpisah, dan dapat musnah menurut Tjiptono (2002), serta tidak dapat diulang dengan mengkonsumsi hal yang sama, oleh karena itu apabila kualitas pelayanan yang baik yaitu handal, modern, canggih, lengkap, dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu pasien akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa rawat inap yang ditawarkan dan setelah pengambilan jasa tersebut akan timbul sikap tentang kepuasan (Kotler, 2000).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan output yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai model untuk menarik minat konsumen (Tjiptono, 2000). Bagi perusahaan jasa tentu cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama dimata konsumen. Hal ini menuntut kejelian pengelolaan SDM yang dimiliki agar kinerjanya optimum dalam memuaskan konsumen (Lupiyoadi, 2006).

RS Bhayangkara Yogyakarta adalah rumah sakit negeri kelas IV. Rumah sakit ini bersifat transisi dengan kemampuan hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Rumah sakit ini juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas. Tersedia 51 tempat tidur inap, lebih banyak dibanding setiap rumah sakit di Yogyakarta yang tersedia rata-rata 50 tempat tidur inap. Pelayanan Inap Termasuk Kelas Ekonomis dari 51 tempat tidur di rumah sakit ini berkelas VIP keatas.

RS. Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta telah melakukan fungsinya sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Hal yang menarik untuk diteliti adalah sebagai rumah sakit swasta bagaiman kualitas pelayanan yang diberikan tenaga medis dan non medis RS. Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta apakah sudah memuaskan harapan pasien atau belum. Tidak dipungkiri masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap

kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yaitu tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah. Rumah sakit swasta cenderung memperhatikan kepuasan konsumen dibanding rumah sakit pemerintah. Selain itu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan di tiap-tiap kelas rawat inap di rumah sakit, misalnya seperti kualitas pelayanan di kelas I tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang di dapat oleh pasien di kelas III.

Keberhasilan rumah sakit dimulai dari mutu, bukan biaya, jika mutu terjamin, biaya akan turun, permintaan pasar dan produktivitas akan naik, hasilnya adalah kepuasan pelanggan dan meningkatnya pendapatan rumah sakit. Kriteria mutu pelayanan dalam hal ini tidak lah semata-mata didasarkan pada mutu pengobatan dan tindakan medis yang dilakukan saja, tetapi juga menyangkut aspek-aspek sosio-ekonomi seperti keterjangkauan biaya.

Untuk menunjang hal tersebut maka diperlukan adanya suatu bentuk evaluasi, hal ini memaksa para pengelola rumah sakit untuk berfikir proaktif bukan reaktif, diperlukan suatu konsep perencanaan strategis bukan sekedar taktis, yang harus memperhatikan dan memperhitungkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tujuan rumah sakit yaitu : kualitas pelayanan, kepuasan, minat dan perilaku pasien dalam memilih jasa pelayanan rumah sakit.

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

1. Pemasaran

Pengertian pemasaran menurut Kotler (2005) adalah: “suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar menggunakan yang bernilai satu sama lain”. Sedangkan Swasta (2007): “pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang jasa, ide kepada pasar sasaran agar dapat mencapai tujuan organisasi”. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah proses yang mencakup analisis, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan, juga mencakup barang, jasa serta gagasan, berdasarkan pertukaran dan tujuannya adalah memberikan kepuasan bagi pihak yang terlibat..

Dari pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan pemasaran bukan sekedar menjual barang yang telah dihasilkan tetapi, kegiatan pemasaran mempunyai tujuan yang lebih penting yaitu memberikan kepuasan terhadap kegiatan dan kebutuhan konsumen.

a. Aspek Pemasaran

Pasar didefinisikan sebagai tempat bertemunya penjual pembeli atau

tempat terjadinya transaksi jual dan beli, pemasaran didefinisikan sebagai suatu proses terjadi, transaksi jual dan beli.

b. Fungsi Pemasaran

Manajemen perusahaan atau pemilik organisasi proyek harus memperhatikan berbagai fungsi pemasaran. Bagi pemilik atau manajemen organisasi proyek adalah bahwa pada perusahaan, aktivitas sudah berjalan. Sedangkan pada organisasi proyek, aktivitas regulernya sedang dipelajari atau dianalisis.

2. Pemasaran Jasa

Jasa adalah hubungan interpersonal antara pasien dengan perusahaan (Price, Arnould, dan Tierney, 1995). Jasa adalah kegiatan atau kinerja yang satu pihak dapat tawarkan pada pihak lain yang pada dasarnya *intangibile*/tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller, 2009).

3. Kualitas

Menurut Thorik G. dan Utus H. (2006) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam

mind share konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

4. Kepuasan

Konsumsi jasa dan perasaan setelahnya yang dapat menimbulkan suatu perilaku atas produk, jasa, atau perusahaan. Perilaku yang dimaksud adalah pembelian ulang, kesetiaan merek, dan *word of mouth* (Boshoff, 1997).

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien ini dilaksanakan di Rumah Sakit Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta pada Juli 2016 sampai dengan bulan Agustus 2016.

Data merupakan faktor yang sangat penting dalam penelitian karena pada dasarnya dalam suatu penelitian bertujuan untuk mengumpulkan data untuk di proses, kemudian data tersebut di gunakan untuk menguji hipotesis yang telah di rumuskan. Sumber data diperoleh dari :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tempat dimana penulis mengadakan penelitian (Indriantono dan Supono : 1999). Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuisisioner yaitu suatu

teknik pengumpulan data dimana penulis mengajukan daftar pertanyaan kepada responden. Responden tersebut adalah pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari tempat dimana peneliti melakukan penelitian baik dari buku-buku yang ada di perpustakaan instansi maupun literatur-literatur lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Berdasarkan Buku Profil Rumah Sakit Bhayangkara tahun 2012, Rumah Sakit Bhayangkara Polda Daerah Istimewa Yogyakarta adalah Rumah Sakit milik Polda DIY sebagai sarana pelayanan kesehatan terhadap seluruh personel Polri, PNS Polri Polda DIY, dan keluarganya serta memberikan dukungan kedokteran kepolisian terhadap tugas operasional Polda DIY. Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY dipimpin oleh dr.Nariyana selaku Kepala Rumah Sakit (Karumkit). Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY beralamatkan di Jalan Yogyakarta-Solo km.14 Kalasan, Sleman. Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY memiliki luas bangunan lama

600 m² (satu lantai), luas bangunan baru 1200 m² (dua lantai), total luas tanah secara keseluruhan \pm 14.033 m².

B. Deskripsi Responden

Sebelum dilakukan pengujian dalam penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan interpretasi hasil secara deskriptif terhadap responden yang digunakan dalam penelitian ini. Data mengenai distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, status, jumlah keluarga, jarak rumah dari RS, penghasilan dan intensitas berobat disajikan pada beberapa tabel dibawah ini.

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Data mengenai distribusi jenis kelamin responden sesuai dengan perolehan data yang terkumpul melalui kuesioner dapat diamati pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Dalam orang	Persentase (%)
1	Laki-laki	36	60
2	Perempuan	24	40
Jumlah		60	100

Sumber : Data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diperhatikan bahwa dari 60 responden yang diambil sebagai

subyek penelitian, menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 60% dan responden perempuan sebanyak 40%.

2. Karakteristik Responden

Berdasarkan Usia

Data mengenai karakteristik usia responden sesuai dengan perolehan data yang terkumpul melalui kuesioner dapat diamati pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel Karakteristik Responden

Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	
		Dalam orang	Persentase (%)
1	<30 tahun	22	36,67
2	31-40 tahun	17	28,33
3	41-50 tahun	11	18,33
4	>50 tahun	10	16,67
Jumlah		60	100

Sumber : Data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diperhatikan bahwa dari 60 responden yang diambil sebagai subyek penelitian, menunjukkan bahwa responden ada di rentang usia <30 tahun sebanyak 22 orang (36,67%). Distribusi usia responden 31-40 tahun sebanyak 17 orang (28,33%). Distribusi usia responden 41-50 tahun sebanyak 11 orang (18,33%). Dan distribusi usia responden >50 tahun sebanyak 10 orang (16,67%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Data mengenai distribusi pendidikan responden sesuai dengan perolehan data yang terkumpul melalui kuesioner dapat diamati pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	
		Dalam orang	Persentase (%)
1	SD	10	16,67
2	SLTP	9	15
3	SLTA	20	33,33
4	D3	6	10
5	S1	14	23,33
6	S2	1	1,67
Jumlah		60	100

Sumber : Data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diperhatikan bahwa dari 60 responden yang diambil sebagai subyek penelitian, menunjukkan bahwa responden lulusan SD sebanyak 10 orang (16,67%), lulusan SLTP sebanyak 9 orang (15%), lulusan SLTA sebanyak 20 orang (33,33%), lulusan D3 sebanyak 6 orang (10%), lulusan S1 sebanyak 14 orang (23,33%) dan lulusan S2 sebanyak 1 orang (1,67%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Selain jenis kelamin, usia dan pendidikan responden dari analisis deskripsi didapatkan juga data status responden sesuai dengan perolehan

data yang terkumpul melalui kuesioner dapat diamati pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Status	Jumlah	
		Dalam orang	Persentase (%)
1	Menikah	37	61,67
2	Belum Menikah	23	38,33
Jumlah		60	100

Sumber : Data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diperhatikan bahwa dari 60 responden yang diambil sebagai subyek penelitian, menunjukkan bahwa responden dengan status menikah berjumlah 37 orang (61,67%) dan responden dengan status belum menikah berjumlah 23 orang (38,33%).

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak

Selain jenis kelamin, usia, pendidikan dan status responden dari analisis deskripsi didapatkan juga data jumlah anak responden sesuai dengan perolehan data terkumpul melalui kuesioner dapat diamati pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak

No	Jumlah Anak	Jumlah	
		Dalam orang	Persentase (%)
1	0	15	25
2	1	22	36,67
3	2	14	23,33
4	>2	9	15
Jumlah		60	100

Sumber : Data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diperhatikan bahwa dari 60 responden yang diambil sebagai subyek penelitian, menunjukkan bahwa responden dengan jumlah anak 0 (belum memiliki anak) sebanyak 15 orang (25%) responden dengan jumlah anak 1 sebanyak 22 orang (36,67%), responden dengan jumlah anak 2 sebanyak 14 orang (23,33%), dan responden dengan jumlah anak >2 sebanyak 9 orang (15%).

6. Karakteristik Responden

Berdasarkan Jarak Rumah dari RS

Dari analisis deskripsi didapatkan juga data jarak rumah dari rs responden sesuai dengan perolehan data yang terkumpul melalui kuesioner dapat diamati pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah dari RS

No	Jarak Rumah	Jumlah	
		Dalam orang	Persentase (%)
1	<1 km	17	28,33
2	1-2 km	13	21,67
3	2-5 km	19	31,67
4	>5 km	11	18,33
Jumlah		60	100

Sumber : Data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diperhatikan bahwa dari 60 responden yang diambil sebagai subyek penelitian, menunjukkan

bahwa responden yang jarak rumahnya <1 km sebanyak 17 orang (28,33%), responden yang jarak rumahnya 1-2 km sebanyak 13 orang (21,67%), responden yang jarak rumahnya 2-5 km sebanyak 19 orang (31,67%) dan responden yang jarak rumahnya >5 km sebanyak 11 orang (18,33%).

7. Karakteristik Responden

Berdasarkan Penghasilan

Dari analisis deskripsi didapatkan juga data berdasarkan penghasilan responden sesuai dengan perolehan data yang terkumpul melalui kuesioner dapat diamati pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah	
		Dalam orang	Persentase (%)
1	<Rp.1.500.000	28	46,67
2	Rp.1.500.000 – Rp. 2.500.000	15	25
3	Rp.2.500.000 – Rp. 3.500.000	9	15
4	Rp.3.500.000 – Rp. 4.500.000	8	13,33
5	> Rp. 4.500.000	-	-
Jumlah		60	100

Sumber : Data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diperhatikan bahwa dari 60 responden yang diambil sebagai subyek penelitian, menunjukkan bahwa responden dengan penghasilan <Rp.1.500.000 sebanyak 28 orang (46,67%), responden dengan penghasilan Rp.1.500.000 –

Rp. 2.500.000 sebanyak 15 orang (25%), responden dengan penghasilan Rp.2.500.000 – Rp. 3.500.000 sebanyak 9 orang (15%), responden dengan penghasilan Rp.3.500.000 – Rp. 4.500.000 sebanyak 8 orang (13,33%) dan responden dengan penghasilan >Rp.4.500.000 tidak ada.

8. Karakteristik Responden

Berdasarkan Intensitas Berobat

Dari analisis deskripsi didapatkan juga data berdasarkan intensitas berobat responden sesuai dengan perolehan data yang terkumpul melalui kuesioner dapat diamati pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berobat

No	Intensitas Berobat	Jumlah	
		Dalam orang	Persentase (%)
1	Selalu	19	31,67
2	Kadang	20	33,33
3	Jarang	13	21,67
4	Pernah	8	13,33
Jumlah		60	100

Sumber : Data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diperhatikan bahwa dari 60 responden yang diambil sebagai subyek penelitian, menunjukkan bahwa responden dengan intensitas berobat Selalu berjumlah 19 orang (31,67%), responden dengan intensitas berobat Kadang berjumlah 20 orang (33,33%), responden

dengan intensitas berobat Jarang berjumlah 13 orang (21,67%), dan responden dengan intensitas berobat Pernah berjumlah 8 orang (13,33%).

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. *Tangible* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t untuk variabel *tangible* diperoleh tingkat signifikan 0,000, karena tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (sig<0,05), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,270. Artinya, bahwa apabila Manajemen RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta memperhatikan variabel *tangible* (X_1), setiap peningkatan 1 satuan variabel *tangible* maka kepuasan pasien juga akan naik sebesar 0,270 satuan, sedangkan variabel yang lain konstan.

Tanda positif (+) pada variabel *tangible* menunjukkan hubungan searah. Artinya ada pengaruh positif yang menunjukkan bahwa semakin baik *tangible* RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya apabila *tangible* mengalami penurunan, maka kepuasan pasien juga menurun.

Tangible merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung untuk meningkatkan kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Semakin meningkatnya *tangible* yang dimiliki oleh manajemen RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta akan memberikan kontribusi yang besar bagi peningkatan kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pasien yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil analisis dan juga pengujian yang dilakukan maka hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan *tangible* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.

2. *Reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap

kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t untuk variabel *reliability* diperoleh tingkat signifikan 0,028, karena tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,141. Artinya, bahwa apabila Manajemen RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta memperhatikan variabel *reliability* (X_2), setiap peningkatan 1 satuan variabel *reliability* maka kepuasan pasien juga akan naik sebesar 0,141 satuan, sedangkan variabel yang lain konstan.

Tanda positif (+) pada variabel *reliability* menunjukkan hubungan searah. Artinya ada pengaruh positif yang menunjukkan bahwa semakin baik *reliability* RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya apabila *reliability* mengalami penurunan, maka kepuasan pasien juga menurun.

Reliability merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung untuk meningkatkan kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Semakin meningkatnya *reliability* yang dimiliki oleh manajemen RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta akan memberikan kontribusi yang besar bagi peningkatan kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Semakin baik persepsi konsumen terhadap

kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Berdasarkan hasil analisis dan juga pengujian yang dilakukan maka hipotesis pertama (H_2) yang menyatakan *reliability* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.

3. *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t untuk variabel *responsiveness* diperoleh tingkat signifikan 0,001, karena tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,312. Artinya, bahwa apabila Manajemen RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta memperhatikan variabel *responsiveness* (X_3), setiap peningkatan 1 satuan variabel *responsiveness* maka kepuasan pasien juga akan naik sebesar 0,312 satuan, sedangkan variabel yang lain konstan.

Tanda positif (+) pada variabel *responsiveness* menunjukkan hubungan searah. Artinya ada pengaruh positif yang

menunjukkan bahwa semakin baik *responsiveness* pada RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya apabila *responsiveness* mengalami penurunan, maka kepuasan pasien juga menurun.

Responsiveness mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Maka dari itu hendaknya RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta lebih dapat meningkatkan *responsiveness* dalam melayani pasien dan menciptakan layanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta.

Berdasarkan hasil analisis dan juga pengujian yang dilakukan maka hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.

4. *Assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurance* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien RS Polda

Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t untuk variabel *assurance* diperoleh tingkat signifikan 0,000, karena pada alpha 5% tingkat signifikan lebih kecil dari 0,5 ($\text{sig} < 0,5$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,324. Artinya, bahwa apabila Manajemen RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta memperhatikan variabel *assurance* (X_1), setiap peningkatan 1 satuan variabel *assurance* maka kepuasan pasien juga akan naik sebesar 0,324 satuan, sedangkan variabel yang lain konstan.

Tanda positif (+) pada variabel *assurance* menunjukkan hubungan searah. Artinya ada pengaruh positif yang menunjukkan bahwa semakin baik *assurance* RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya apabila *assurance* mengalami penurunan, maka kepuasan pasien juga menurun.

Assurance mencakup pengetahuan dan ketrampilan para pegawai dalam melayani kebutuhan pasien, etika para pegawai, dan jaminan keamanan dari perusahaan atas pasien saat berkunjung ke objek pariwisata. Adanya jaminan keamanan dari suatu perusahaan akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan rekreasi, disamping itu jaminan dari suatu perusahaan pariwisata akan berpengaruh pada kepuasan konsumen karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh

perusahaan yaitu dengan pengetahuan dan keterampilan dari pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan juga pengujian yang dilakukan maka hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan *assurance* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.

5. *Emphaty* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukan bahwa *emphaty* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t untuk variabel *emphaty* diperoleh tingkat signifikan 0,000, karena pada alpha 5% tingkat signifikan lebih kecil dari 0,5 ($\text{sig} < 0,5$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,504. Artinya, bahwa apabila Manajemen RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta memperhatikan variabel *emphaty* (X_5), setiap peningkatan 1 satuan variabel *emphaty* maka kepuasan pasien juga akan naik sebesar 0,504 satuan, sedangkan variabel yang lain konstan.

Tanda positif (+) pada variabel *emphaty* menunjukkan hubungan searah. Artinya ada pengaruh positif yang menunjukkan bahwa semakin baik *emphaty* pada Manajemen RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta, maka semakin tinggi

pula kepuasan pasien, sebaliknya apabila *emphaty* mengalami penurunan, maka kepuasan pasien juga menurun.

Emphaty merupakan perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan RS kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi RS, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha RS untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil analisis dan juga pengujian yang dilakukan maka hipotesis kedua (H_5) yang menyatakan *emphaty* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.

6. *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hal ini dibuktikan oleh uji F, memperlihatkan bahwa nilai signifikan uji F sebesar $0,000 < \text{ taraf signifikan } \alpha$ (*alpha*) yang telah ditetapkan yaitu 0,05 maka H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan H_6 yang menyatakan bahwa

variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima. Pengaruh dari variabel independen secara simultan juga bersifat positif dilihat dari konstanta F yang bernilai positif (30.134).

Hal ini menunjukkan bahwa meningkatnya kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta dipengaruhi oleh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* oleh manajemen RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Sinergi dari kelima variabel ini sangat besar manfaatnya untuk kemajuan RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta agar dapat bersaing dalam dunia kesehatan yang persaingannya semakin ketat ini.

KESIMPULAN,

Hasil penelitian terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *tangible* (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hasil analisis data didapatkan nilai *tangible* dengan tingkat signifikan 0,000. Pada alpha 5% Tingkat signifikan yang jauh lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,270. Berdasarkan hasil analisis dan juga

- pengujian yang dilakukan maka hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan *tangible* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.
2. Variabel *reliability* (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hasil analisis data didapatkan nilai *reliability* dengan tingkat signifikan 0,028. Pada alpha 5% Tingkat signifikan yang jauh lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig}<0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,141. Berdasarkan hasil analisis dan juga pengujian yang dilakukan maka hipotesis pertama (H_2) yang menyatakan *reliability* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.
 3. Variabel *responsiveness* (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hasil analisis data didapatkan nilai *responsiveness* dengan tingkat signifikan 0,001. Pada alpha 5% Tingkat signifikan yang jauh lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig}<0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,312. Berdasarkan hasil analisis dan juga pengujian yang dilakukan maka hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.
 4. Variabel *assurance* (X_4) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hasil analisis data didapatkan nilai *assurance* dengan tingkat signifikan 0,000. Pada alpha 5% Tingkat signifikan yang jauh lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig}<0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,324. Berdasarkan hasil analisis dan juga pengujian yang dilakukan maka hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan *assurance* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.
 5. Variabel *emphaty* (X_5) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hasil analisis data didapatkan nilai *emphaty* dengan tingkat signifikan 0,000. Pada alpha 5% Tingkat signifikan yang jauh lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig}<0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,504. Berdasarkan hasil analisis dan juga pengujian yang dilakukan maka hipotesis kelima (H_5) yang menyatakan *emphaty* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.

6. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta. Hasil analisis data didapatkan tingkat signifikan 0,000. Pada alpha 5% tingkat signifikan yang jauh lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), dan nilai F_{hitung} sebesar 30.134. Berdasarkan hasil analisis dan juga pengujian yang dilakukan maka hipotesis keenam (H_6) yang menyatakan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Polda Bhayangkara Kalasan Yogyakarta diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Metodelogi penelitian*. Bina Aksara. Yogyakarta.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. "Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan*, No.5 Buchori, Alma, 2006, Manajemen Pemasaran dan Jasa, CV Alfabeta, Bandung.
- Bernadine. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok". *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol. 12, No. 3 September 2005, h. 318-336
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunara, Thorik & Hardiono, U. S., *Marketing Muhammad*, 2006, Takbir Publishing House, Bandung.
- Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 – 14.
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia*,
- Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.