

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) “X” Tahun 2020

Relationship Of Service Quality To Customer Satisfaction At The Mother And Child Hospital (RSIA) “X” in 2020

¹Kris Febyta Aulia, ¹Sarah Handayani, ¹Elia Nur Ayunin, ²Teuku Nebrisa Zagladin Jacob, ¹*Yuyun Umniyatun

^{1,2}Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Jakarta

*corresponding author : yuyunumni@yahoo.com

Article Info Abstract

Article History
Submitted
20 Juli 2022

Accepted
15 Agustus 2022

Published
25 Desember 2022

Service quality can be used as an indicator to measure customer satisfaction. Satisfaction is assessed from service, and service is said to be suitable by patients if the reality is under what is expected. This study aimed to determine the relationship between service quality and customer satisfaction at RSIA “X” in 2020. This research is a quantitative study with a cross-sectional study design. The population in this study were all inpatients and outpatients of children polyclinic. The research sample was obtained using the Accidental Sampling technique. The research was conducted using a questionnaire to determine the length of time for data collection, namely one month. The data analysis used was univariate analysis and bivariate analysis using the Spearman correlation test. Univariate results show that customer satisfaction, patients feel satisfied (58.4%), service quality in the dimension of reliability (reliability) is quite good (61.6%), service quality in the dimension of responsiveness (responsiveness) is quite good (53.0%), service quality in the assurance dimension (guarantee) was quite good (55.7%), service quality in the empathy dimension was good (55.7%), service quality in the tangible dimension (direct evidence) was quite good (62.2%)). The Bivariate results show that the service quality dimensions of reliability pvalue 0,031 (<0,05), responsiveness pvalue 0,028 (<0,05), and assurance 0,022 028 (<0,05), Tangible (Bukti Langsung) pvalue 0,041 (<0,05)

significantly.

Keywords
Customer
satisfaction,
Service Quality,
Hospital.

Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kepuasan dinilai dari pelayanan, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karenanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RSIA "X" tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap dan rawat jalan poli anak. Sampel penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan menentukan lamanya waktu pengumpulan data yaitu 1 bulan. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji korelasi spearman. Hasil Univariat menunjukkan kepuasan pelanggan, pasien merasa puas (58,4%), kualitas pelayanan dalam dimensi reliability (kehandalan) cukup baik (61,6%), kualitas pelayanan dalam dimensi responsiveness (daya tanggap) cukup baik (53,0%), kualitas pelayanan dalam dimensi assurance (jaminan) cukup baik (55,7%), kualitas pelayanan dalam dimensi empathy (empati) baik (55,7%), kualitas pelayanan dalam dimensi tangible (bukti langsung) cukup baik (62,2%). Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan dimensi reliability (Kehandalan) pvalue 0,031 (<0,05), Responsiveness (daya tanggap) pvalue 0,028 (<0,05), Assurance (jaminan) pvalue 0,022 028 (<0,05), Tangible (Bukti Langsung) pvalue 0,041 (<0,05) terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci
Kepuasan
Pelanggan, Kualitas
Pelayanan, Rumah
Sakit.

Latar Belakang

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Menurut peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2016, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Peran rumah sakit sebagai pemberi layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif menempati peranan yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena pentingnya peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan.

Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan akan terjadi apabila kualitas sebuah institusi pelayanan kesehatan tetap terjaga dan dikembangkan. Kondisi seperti ini tidak saja bermanfaat buat pasien dan keluarganya, tetapi juga institusi penyedia layanan kesehatan. Masyarakat akan mendengar reputasi kualitas sebuah institusi pelayanan kesehatan tersebut dan menjadi referensi atau rujukan masyarakat jika ingin mengakses pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2015).

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. menurut Lupiyoadi, (2014) Suatu kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan menggambarkan 5 dimensi yaitu, reliability (Kehandalan), responssiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati), dan tangible (bukti langsung).

Penelitian yang dilakukan oleh Wulanjani menemukan bahwa kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 45,0 % dan sisanya 55,0 % dipengaruhi faktor lain Wulanjani (2012) dalam Hartini (2014) . Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Agung Utama menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (pasien) sebesar 72,40%, sedangkan 27,60% dipengaruhi oleh faktor lainnya Utama (2003) dalam Hartini (2014). Dari kedua penelitian tersebut dapat dilihat bahwa kualitas layanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan dinilai dari pelayanan, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas serta sikap pemberi layanan (Kemenkes, 2017). Kepuasan pelanggan/pasien sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang saat ini di jadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSIA "X"didapatkannya data kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2019 sebanyak 1.098 pasien dan rawat jalan KSM anak pada tahun 2019 sebanyak 10.078 pasien. Berdasarkan reliability (Kehandalan) dilihat dari website RSIA "X"dimana variabel ini dinilai kurang, karena pihak rumah sakit belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang baik. Responssiveness (daya tanggap) dinilai positif meliputi kesiapan dokter, perawat, dan karyawan dalam membantu pasien dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dan membuat pasien tidak menunggu lama. Didapatkan penilaian positif dari website RSIA "X". Assurance (jaminan) dinilai positif didapatkannya respon pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, atau karyawan RSIA "X", atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. Emphaty (empati) didapatkannya data

keluhan pasien melalui website RSIA “X” bahwa beberapa pasien belum dapat perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pihak RSIA “X” kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan mereka. tangible (bukti langsung) didapatkannya data keluhan pasien melalui website RSIA “X” bahwa ketersediaan lahan parkir yang kurang, sehingga pasien kesulitan untuk parkir kendaraanya, dan untuk fasilitas tempat parkir yang belum memadai.

Setelah mewawancarai beberapa pasien di RSIA “X” peneliti mendapatkan berbagai keluhan pelanggan seperti memberikan prosedur yang berbelit – belit, belum sepenuhnya memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien, petugas administrasi belum memberikan informasi yang jelas ketika pasien menanyakan terkait jadwal dokter. Disaat pandemi seperti ini masih adanya perawat khususnya di ruangan rawat inap yang belum memakai APD lengkap sehingga ini membahayakan pasien yang dirawat di RSIA “X”, fasilitas seperti lahan parkir yang kurang memadai. Wawancara terhadap pasien ini ada kaitan dengan keluhan pasien yang ada dalam website RSIA “X”.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan RSIA “X”.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif, dengan pendekatan cross sectional, yaitu dengan cara pengumpulan data sekaligus pada suatu waktu. Rancangan studi dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen dan reliability (Kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti langsung) sebagai variabel independen.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) “X”. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) “X” yang berjumlah 4.051 pasien rawat jalan per Juni – Agustus 2020, dan 209 pasien rawat inap dengan menggunakan teknik Accidental Sampling.

Instrument pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan kepada responden melalui google form. Sebelum diberikan kepada sampel penelitian kuesioner telah di uji validasi dan realibilitas pada penelitian Ahmad, (2019) kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada dimensi reliability (Kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti langsung) hasil r tabel $\leq 3,61$ reliabel ($\geq 0,6$).

Analisis data dalam penelitian ini adalah univariat dan bivariat. Analisis Univariat mempunyai tujuan untuk melihat gambaran dan mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing variabel, baik variabel independen maupun variabel dependen. Analisis univariat dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk grafik dan tabel yang menjelaskan gambaran umum dari setiap variabel independen yang diteliti. Selain itu juga untuk mengevaluasi besarnya proporsi masing-masing kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan pada dimensi reliability (Kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti langsung) di RSIA “X”. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis dalam penelitian ini menggunakan uji Chi-Square.

Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 1 diatas, kepuasan pelanggan responden dikelompokkan

dengan kategori puas, jika skor $\geq 10,0$ dan cukup puas, jika skor $< 10,00$. Responden yang merasa puas yaitu 108 orang (58,4%). kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* (kehandalan) pasien yang menilai kualitas pelayanan cukup baik yaitu 114 orang (61,6%), kualitas pelayanan dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pasien yang menilai kualitas pelayanan cukup baik yaitu 94 orang (53,0%), kualitas pelayanan dalam dimensi *assurance* (jaminan) pasien yang menilai kualitas pelayanan cukup baik yaitu 103 orang (55,7%), kualitas pelayanan dalam dimensi *emphaty* (empati) pasien yang menilai kualitas pelayanan baik yaitu 103 orang (55,7%), kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* (bukti langsung) pasien yang menilai kualitas pelayanan cukup baik yaitu 115 orang (62,2%).

Tabel 1. Distribusi Kepuasan Pelanggan di RSIA "X" Tahun 2020

Variabe	n	%
Kepuasan Pelanggan		
Puas $\geq 10,0$	108	58,4
Cukup Puas $< 10,0$	77	41,6
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>reliability</i>		
Baik $\geq 10,0$	71	38,4
Cukup Baik $< 10,0$	114	61,6
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>responsiveness</i>		
Baik $\geq 10,0$	91	49,2
Cukup Baik $< 10,0$	94	50,8
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>assurance</i>		
Baik $\geq 10,0$	82	44,3
Cukup Baik $< 10,0$	103	55,7
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>emphaty</i>		
Baik $\geq 10,0$	103	55,7
Cukup Baik $< 10,0$	82	44,3
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>tangible</i>		
Baik $\geq 9,00$	70	37,8
Cukup Baik $< 9,00$	115	62,2

Berdasarkan tabel 2 diatas, hasil uji bivariat menunjukkan bahwa terdapatnya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi *reliability* (Kehandalan) dengan *pvalue* 0,031, *Responsiveness* (daya tanggap) dengan *pvalue* 0,028, *Assurance* (jaminan) dengan *pvalue* 0,022, *Tangible* (Bukti Langsung) dengan *pvalue* 0,041 terhadap kepuasan pelanggan di RSIA "X". Kemudian tidak adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *Emphaty* (empati) *pvalue* 0,477 terhadap kepuasan pelanggan di RSIA "X". Hasil analisis terhadap variabel dependen dan independen dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 2. Analisis Bivariat Kepuasan Pelanggan di RSIA “X” Tahun 2020

Variabel	Kepuasan Pelanggan				Total		PR (95% CI)	Pvalue
	Puas		Cukup Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>								
Baik	49	69,0	22	31,0	71	100	1,333(1,053- 1,688)	0,031
Cukup Baik	59	51,8	55	48,2	114	100		
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>								
Baik	61	67,0	30	33,0	91	100	1,341(1,046- 1,718)	0,028
Cukup Baik	47	50,0	47	59,0	94	100		
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>								
Baik	56	68,3	26	31,7	82	100	1,353(1,062- 1,722)	0,022
Cukup Baik	52	50,5	51	49,5	103	100		
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i>								
Baik	63	61,2	40	38,8	103	100	1,115(0,869- 1,430)	0,477
Cukup Baik	45	54,9	37	45,1	82	100		
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>								
Baik	48	68,6	22	31,4	70	100	1,314(1,038- 1,664)	0,041
Cukup Baik	60	52,2	55	47,8	115	100		

*) nilai-p signifikan jika, <0.05

Pembahasan

Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini yang telah dilakukan di RSIA SamMarie tahun 2020, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 137 responden rawat jalan dan 48 responden rawat inap di RSIA “X” dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya puas yaitu sebanyak 108 atau sebesar 58,4%. Kepuasan pelanggan dinilai puas ini dikarenakan jasa pelayanan yang diberikan petugas medis maupun penunjang medis RSIA “X” berkualitas dan pasien merasa nyaman dalam menjalani masa perawatan di RSIA “X”. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudiby, (2015) mengemukakan bahwa 89 responden pasien yang berobat di RSIA Srikandi IBI Jember bahwa sebagian respondennya merasa puas 74%.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya. Melihat kepuasan pelanggan di RSIA “X” sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan, maka dari itu harus dipertahankan hal terkait kepuasan pelanggan agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil univariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada indikator *reliability* (Kehandalan), menyatakan bahwa kriteria cukup baik (61,6%) lebih banyak

dibandingkan dengan kriteria baik (38,4%). Hal ini disebabkan terdapatnya beberapa pasien yang mengeluhkan karena waktu tunggu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan, khususnya pada pelayanan di bagian administrasi yang petugasnya hanya terbatas tidak sebanding dengan pasien yang dilayani. Berdasarkan hasil Bivariat menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dimensi *reliability* dengan kepuasan pelanggan dengan nilai *pvalue* 0,031 yaitu $\leq 0,05$.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Theresia Militina, (2015) yang menyatakan bahwa adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *reliability* dengan kepuasan pelanggan. Kemudian penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurhaida, (2017) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dimensi *reliability* dengan kepuasan pelanggan di RSUD Ampara Kabupaten Tojo Una-Una.

Penelitian ini di dukung dengan pendapat Safrudin, (2017) yang menyatakan bahwa pasien akan merasa puas mendapatkan pelayanan bila mereka melihat dari berbagai segi yaitu: dokter yang terlatih, waktu tunggu singkat, perhatian pribadi terhadap pasien, *privacy* dalam diskusi, staf yang menyenangkan dan ruang tunggu yang nyaman.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di RSIA "X" dapat dilihat dari kualitas pelayanannya khususnya dimensi *reliability*. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dimensi *reliability* maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien dengan kualitas pelayanan dimensi *reliability* buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil univariat menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pada indikator *Responsiveness* (daya tanggap), menyatakan bahwa cukup baik (53,0%) lebih banyak dibandingkan dengan baik (47,0%). Hal ini dikarenakan terdapatnya pasien yang mengeluhkan karena belum tanggapnya petugas medis terhadap keluhan yang mereka rasakan. Dan petugas administrasi terlalu berbelit – belit ketika memberikan pelayanan terhadap pasien. Berdasarkan hasil Bivariat menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pelanggan dengan nilai *pvalue* 0,028 yaitu $\leq 0,05$.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad, (2019) yang menyatakan bahwa adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pelanggan di puskesmas titi papan kecamatan medan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatriansyah, (2015) yang menyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pelanggan di RS Syarif Hidayatullah.

Hasil pada penelitian ini di dukung dengan pendapat parasuratman (2006) dalam Ahmad, (2019) menyatakan bahwa mutu pelayanan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan yang dilakukan oleh petugas langsung untuk memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan, sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pasien. Dimensi ini menekankan pada ketanggapan dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien, kesiapan dan ketanggapan perawat dalam menangani keluhan pasien, kecepatan dan ketanggapan petugas apotik, petugas memberikan informasi yang jelas sebelum melakukan tindakan.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), memiliki peran penting dalam kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan terdapatnya masalah dalam penelitian ini, terdapatnya pasien yang mengeluhkan karena belum tanggapnya petugas medis dengan keluhan pasien. Hal ini di duga disaat pandemi jumlah petugas medis yang sedikit tidak sebanding dengan pasien yang dilayani.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di RSIA "X" dapat dilihat dari kualitas pelayanannya khususnya dimensi *Responsiveness*. memberikan pelayanan yang cepat tanggap menjadi peran penting dalam kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan hasil univariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada indikator *Assurance* (jaminan), Basra menyatakan bahwa kriteria cukup baik (55,7%) lebih banyak dibandingkan dengan kriteria baik (44,3%). Hal ini disebabkan dalam kondisi pandemi seperti ini pasien mengkhawatirkan tertularnya covid karena terdapatnya petugas medis khususnya perawat pada rawat inap yang belum memakai APD yang lengkap hal ini membuat pasien merasa tidak nyaman. Hasil bivariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *Assurance* dengan kepuasan pelanggan dengan nilai *pvalue* 0,022 yaitu $\leq 0,05$.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryati, (2016) yang menyatakan bahwa adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *Assurance* dengan kepuasan pelanggan di RSUD Langsa, kemudian penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tarigan, (2017) yang di lakukan di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi. Namau penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Immas & Saryadi, 2013) menyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara kualitas pelayanan dimensi *Assurance* dengan kepuasan pelanggan RS Islam Kota Magelang.

Hasil Penelitian ini didukung dengan pendapat parasuratman (2006) dalam Ahmad, (2019) menyatakan bahwa tindakan petugas terhadap pasien yang bersifat jaminan dan bertujuan memberikan *image* terhadap pasien bahwa pasien akan lebih baik apabila menggunakan jasa yang ditawarkan.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan dimensi *Assurance* memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan terdapatnya masalah pada kualitas pelayanan dimensi *Assurance*, masih terdapatnya perawat yang tidak memakai APD lengkap disaat pandemi seperti ini, yang akan mengakibatkan timbulnya perasaan khawatir pasien untuk tertularnya covid.

Bedasarkan teori dan penelitian sebelumnya diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *Assurance* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena apabila kualitas pelayanan dimensi *Assurance* baik maka akan memberikan *image* baik pada pasien.

Kualitas Pelayanan Dimensi *Empathy* (empati)

Berdasarkan hasil univariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada indikator *Empathy* (empati), menyatakan bahwa kriteria baik (55,7%) lebih banyak dibandingkan dengan kriteria cukup baik (44,3%). Hal ini disebabkan karena petugas medis maupun penunjang medis mudah ditemui, mampu berkomunikasi yang baik, serta memberika perhatian kepada pasien selain itu petugas medis mampu memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial pasien. Hasil bivariat menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan kualitas pelayanan dimensi *Empathy* dengan kepuasan pelanggan dengan nilai *pvalue* 0,477 yaitu $> 0,05$.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustin, (2016) yang menyatakan bahwa tidak adanya hubungan kualitas pelayanan dimensi *Emphaty* dengan kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Malang, hal ini dikarenakan adanya indikator yang lebih berpengaruh yaitu dimensi *Reliability*, dan *tangible*. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan Ahmad, (2019) yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *Emphaty* dengan kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangible* (bukti langsung)

Berdasarkan hasil univariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada indikator *tangible* (bukti langsung), menyatakan bahwa kriteria cukup baik (62,2%) lebih banyak dibandingkan dengan kriteria baik (37,8%). Hal ini disebabkan terdapatnya pasien yang mengeluhkan karena tempat parkir yang kurang memadai. Hasil bivariat menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* dengan kepuasan pelanggan dengan nilai *pvalue* 0,041 yaitu $\leq 0,05$.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wusko, (2016) yang menyatakan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* dengan kepuasan pelanggan di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Kemudian penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad, (2019). Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Marlina Intani,(2016) yang menyatakan bahwa tidak adanya hubungan kualitas pelayanan dimensi *Tangible* dengan kepuasan pelanggan Di Rs. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.

Hasil Penelitian ini didukung dengan pendapat parasuratman (2006) dalam Ahmad, (2019) menyatakan bahwa mutu pelayanan dimensi *Tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti fisik merupakan satu indikator yang paling konkrit, wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan dimensi *Tangible* sangat berpengaruh dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan terdapatnya masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan dimensi *Tangible*, disaat pandemi seperti ini banyak pasien yang menunggu antrian di dalam mobil tetapi lahan parkir yang kurang memadai sehingga membuat pasien sulit untuk memarkir kendaraannya.

Bedasarkan teori dan penelitian sebelumnya diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *Tangible* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin ditingkatnya sarana akan meningkatkan antusias pasien.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa kepuasan pelanggan yang terdiri dari pasien rawat inap dan rawat jalan di RSIA "X" sudah puas. Kemudian kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung) di RSIA "X" menyatakan bahwa pasien menilai kualitas pelayanan cukup baik. Terdapat hubungan signifikan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan dimensi *reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (Bukti Langsung).

Saran

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam penelitian ini bagi manajemen RSIA "X" diharapkan Rumah sakit dalam memberi pelayanan kepada pasien pada dimensi *reliability* (Kehandalan) dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara memberikan prosedur

yang tidak berbelit – belit. Bagi petugas medis maupun non medis dapat memberikan pelayanan yang akurat, dalam dimensi Responsiveness (daya tanggap) dapat memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien, dalam dimensi Assurance (jaminan) memberikan pelayanan petugas medis maupun non medis tidak membahayakan pasien (tidak berisiko), dengan cara untuk semua paramedis wajib menggunakan APD sehingga tidak membahayakan pasien, dalam dimensi Tangible (Bukti Langsung) memperhatikan bukti fisik dalam memberikan pelayanan seperti memperluas lahan parkir, untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan.

Referensi

- agustin, Z. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Skripsi. *Jurnal Skripsi*, 1–48. Diambil Dari [Http://Eprints.Umm.Ac.Id/34410/1/Jiptumpp-Gdl-Zulianaagu-45658-1-Skripsi-2.Pdf](http://Eprints.Umm.Ac.Id/34410/1/Jiptumpp-Gdl-Zulianaagu-45658-1-Skripsi-2.Pdf)
- Ahmad, F. 2019. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019*.
- Fatriansyah. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Syarif Hidayatullah*.
- Hartini, N. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*.
- Haryati. 2016. *Kepuasan, Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Langsung, Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Title*.
- Immas, H. A. P., & Saryadi, D. R. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Berkala Administrasi Bisnis*, 2(1), 1–7.
- Kemendes. 2017. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 Tentang Apotek. , Permenkes RI.
- Lupiyoadi. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen*.
- Marlina Intani. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di Rs. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta*.
- Muninjaya, A. . G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Egc.
- Nur Maulida. H, Theresiamilitina, E. Y. 2015. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Pembantu Desa Menamang Kanan Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara*.
- Nurhaida. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una. *Kesehatan Tadulako, Vol 1 No 2*.
- Safrudin. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Upt Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, 8 No 2*.
- Sudibyoy, A. R. 2015. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember*.
- Tarigan. 2017. *Pengaruh Persepsi tentang Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Partikular dan Hubungannya dengan Loyalitas di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi*.
- Wusko. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilmu Administrasi Niaga*.