
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat
Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek)**

Amelia Tri Utami
Hadi Ismanto
Yuni Lestari

(Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Muhammadiyah
Sidoarjo Jalan Majapahit 666B Sidoarjo, Telp/Fax. 031-8945444 / 031-894333,
e-mail: jkmp.umsida@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling dan accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empaty* (X_5) secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2) dan *Empaty* (X_5) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sedangkan variabel *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

Kata Kunci: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pasien

**INFLUENCE OF QUALITY SERVICE TOWARDS
PATIENT SATISFACTION**
*(Case Study of Outpatient in Emergency Room Bhayangkara Hospital
Education Centre Mobile Brigade Watukosek)*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality dimensions of service quality are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy toward patient satisfaction. The sample used in this study is 100 respondents. The sampling method used purposive sampling and accidental sampling. Data collection used questionnaires. Data analysis method used quantitative analysis using validity and reliability test, F test, the coefficient of determination, t test and linear regression analysis. Based on the results of this study showed that the quality of service that consists of tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4) and empathy (X_5) simultaneously significant effect on patient satisfaction. Partially, Tangibles variable (X_1), Reliability (X_2) and Empathy (X_5) showed significant effect on satisfaction (Y). While, variable Responsiveness (X_3), Assurance (X_4) partially did not show significant effect on satisfaction (Y).

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif melalui standar pelayanan minimal yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis, ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Tjiptono, 1997) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan

kualitas jasa yang dikenal dengan teori *Service Quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Keunggulan layanan tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah.

Salah satu pelayanan umum medik di Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek adalah Unit Gawat Darurat. Unit Gawat Darurat merupakan salah satu fasilitas rumah sakit yang akan menangani calon pasien yang memiliki penyakit yang cukup parah sehingga perlu dilakukan penanganan secara cepat dan tepat serta merupakan pintu gerbang utama Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek. Unit Gawat Darurat memberikan pelayanan gawat darurat selama 24 jam dengan dokter jaga serta tenaga paramedik yang bertanggung jawab untuk seluruh pelayanan darurat. Penanganan kasus gawat darurat sering menjadi sorotan publik sebagai pengguna jasa layanan kesehatan yang sering terabaikan. Pelayanan kesehatan tersebut dinyatakan sebagai bagian intergal dari pelayanan dasar yang terjangkau seluruh masyarakat. Pelayanan Unit Gawat Darurat merupakan salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek. Hal ini dikarenakan Unit Gawat Darurat wajib memberikan pertolongan pertama bagi pasien yang datang dan menghindari berbagai resiko seperti kematian, menanggulangi korban kecelakaan atau bencana lainnya yang langsung membutuhkan tindakan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan Medis dan Paramedis harus baik.

Dari uraian di atas, adapun masalah yang dapat dirumuskan oleh peneliti adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek terhadap kepuasan pasien? Sedangkan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien.

LANDASAN TEORETIS

Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Zamit, 2005) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Tjiptono (2005), terdapat 5 (lima) sumber kualitas yang dijumpai, yaitu: (1) Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak; (2) Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail; (3) Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar; (4) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang

menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat; serta (5) Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

Selanjutnya Stamatis (dalam Tjiptono, 1997) menjelaskan bahwa terdapat 7 (tujuh) dimensi kualitas, antara lain: (1) Fungsi (*function*), merupakan kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa; (2) Karakteristik atau ciri tambahan (*features*), merupakan kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap; (3) Kesesuaian (*conformance*), merupakan kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan; (4) Keandalan (*reliability*), merupakan kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu; (5) Kemampuan pelayanan (*serviceability*), merupakan kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan; (6) Estetika (*aesthetics*), merupakan pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera; serta (7) Persepsi (*perception*), merupakan reputasi kualitas.

Gronroos mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2006). Didalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006) ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, antara lain:

1. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
 2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
 3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
 4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang diperlukan.
-

5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Selain beberapa asas di atas, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
 2. Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal: (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
-

3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Aurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang memadai.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Simamora (2003) kualitas pelayanan yaitu perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan pengalaman mereka setelah menerima layanan. Selanjutnya Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Tjiptono, 1997) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa (dikenal dengan teori *Servqual/Service Quality*) yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung) artinya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
 2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
 3. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memebrikan pelayanan dengan tanggap.
-

4. *Assurance* (jaminan) adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, serta bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (1996), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Kotler (1994), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Engel, et. al (dalam Fandy Tjiptono, 1996), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Out Come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

HIPOTESIS

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Unit Gawat Darurat
2. Variabel yang paling dominan dan berpengaruh dari diantara dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek di Unit Gawat Darurat adalah variabel *Responsiveness* (daya tanggap).

METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Menurut Supratno (2001), *explanatory reseach* merupakan riset yang dilakukan untuk melakukan pengujian terhadap hipotesa. Hipotesa ini didasarkan atas pengalaman masa lampau atau teori yang telah dipelajari sebelumnya. Dalam pelaksanaannya, *explanatory reseach* menggunakan metode penelitian survei. Metode survei adalah riset yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta tentang gejala-gejala atas permasalahan yang timbul (Umar, 2003). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, prosesnya dari teori, selanjutnya

diturunkan menjadi hipotesis penelitian yang disertai pengukuran dan operasional konsep, sehingga dapat disimpulkan sebagai temuan penelitian.

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah dari dimensi kualitas pelayanan antara lain: pertama, variabel bebas/*independent variable* (X) yang merupakan dimensi kualitas pelayanan, antara lain: *tangibles* atau bukti langsung, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kedua, variabel terikat/*dependent variable* (Y) yang merupakan tingkat kepuasan pelanggan/pasien. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Adapun cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel adalah dengan skala Likert. Hasil perhitungan dari skor atau nilai kemudian digunakan dalam analisis statistik yang dilakukan dengan bantuan komputer, menggunakan program SPSS versi 16 untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antar variabel-variabel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 58 pasien (58%), sedangkan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 42 pasien (42%). Responden berdasarkan kelompok usia pasien Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek yang paling dominan Responden Usia, peneliti membagi adalah kelompok < 25 tahun yakni sebesar 16 pasien (16%) kemudian diikuti 26-35 yakni sebesar 52 pasien (52%), selanjutnya umur 36-45 tahun yakni sebesar 24 pasien (24%). Sedangkan kelompok terkecil yaitu pada usia >45 tahun yakni sebesar 8 pasien (8%). Responden berdasarkan tingkat pendidikan jumlah pasien terbanyak adalah dari kalangan yang berpendidikan SMA atau sederajat sebanyak 42 pasien (42%), kemudian SMP atau sederajat sebanyak 24 pasien (24%), untuk SD sederajat dan Akademik (D1, D2, D3) masing-masing sebanyak 14 pasien (14%) dan Sarjana sebanyak 6 pasien (6%). Responden berdasarkan pekerjaan jumlah pasien terbanyak adalah dari TNI/POLRI sebanyak 23 pasien (23%), kemudian Pegawai Negeri sebanyak 13 pasien (13%). Untuk Pelajar sebanyak 9 pasien (9%), Karyawan Swasta sebanyak 3 pasien (3%) serta untuk lainnya sebanyak 2 pasien (2%).

Hasil Uji Validitas

Adapun hasil dari pengujian validitas pada variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan kepuasan antara lain :

1. Hasil uji validitas variabel *tangibles* (X_1) ditunjukkan bahwa item pernyataan yang mengukur variabel *tangibles* (X_1) yaitu $X_{1.1}$ sampai dengan $X_{1.4}$ adalah valid, karena *Corrected Item Total Correlation* semua item pernyataannya lebih dari 0,30.
2. Hasil uji validitas variabel *reliability* (X_2) ditunjukkan bahwa item pernyataan yang mengukur variabel *reliability* (X_2) yaitu $X_{2.1}$ sampai dengan $X_{2.4}$ adalah valid, karena *Corrected Item Total Correlation* semua item pernyataannya lebih dari 0,30.
3. Hasil uji validitas variabel *responsiveness* (X_3) ditunjukkan bahwa item pernyataan yang mengukur variabel *responsiveness* (X_3) yaitu $X_{3.1}$ sampai dengan $X_{3.4}$, terdapat item pernyataan yang tidak valid yaitu $X_{3.4}$ karena *Corrected Item Total Correlation* yang dihasilkan kurang dari 0,30.
4. Hasil uji validitas variabel *assurance* (X_4) ditunjukkan bahwa item pernyataan yang mengukur variabel *assurance* (X_4) yaitu $X_{4.1}$ sampai dengan $X_{4.4}$, terdapat item pernyataan yang tidak valid yaitu $X_{4.4}$ karena *Corrected Item Total Correlation* yang dihasilkan kurang dari 0,30.
5. Hasil uji validitas variabel *empathy* (X_5) ditunjukkan bahwa item pernyataan yang mengukur variabel *empathy* (X_5) yaitu $X_{5.1}$ sampai dengan $X_{5.4}$, terdapat item pernyataan yang tidak valid yaitu $X_{5.3}$ karena *Corrected Item Total Correlation* yang dihasilkan kurang dari 0,30.
6. Hasil uji validitas variabel kepuasan (Y) ditunjukkan bahwa item pernyataan yang mengukur variabel kepuasan (y) yaitu Y_1 sampai dengan Y_3 adalah valid, karena *Corrected Item Total Correlation* semua item pernyataannya lebih dari 0,30.

Hasil Uji Realibilitas

Adapun hasil dari pengujian reliabilitas pada variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan kepuasan adalah reliabel, karena Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih dari 0,60.

Nilai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Berdasarkan hasil dari Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) untuk nilai kualitas pelayanan dari keseluruhan variable *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empaty* (X_5) sebesar 73.6% dan kepuasan (Y) sebesar 70%. Berdasarkan pedoman Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 73.6% nilai kualitas pelayanan dan 70% nilai kepuasan berada pada nilai interval konversi antara 62.51–81.25 dengan kinerjanya unit pelayanan dinyatakan baik.

Hasil Uji F

Berdasarkan uji F diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 44,542 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Karena tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empaty* (X_5) secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

Hasil Uji t

Nilai t_{hitung} pada variabel *tangibles* (X_1) sebesar 3,823 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Karena tingkat signifikan pada variabel ini kurang dari 5% ($sig < 5\%$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel *tangibles* (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Nilai t_{hitung} pada variabel *reliability* (X_2) sebesar 4,736 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Karena tingkat signifikan pada variabel ini kurang dari 5% ($sig < 5\%$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel *reliability* (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Nilai t_{hitung} pada variabel *responsiveness* (X_3) sebesar 0,118 dengan tingkat signifikan sebesar 0,907. Karena tingkat signifikan pada variabel ini lebih dari 5% ($sig > 5\%$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti variabel *responsiveness* (X_3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Nilai t_{hitung} pada variabel *assurance* (X_4) sebesar 1,047 dengan tingkat signifikan sebesar 0,298. Karena tingkat signifikan pada variabel ini lebih dari 5% ($sig > 5\%$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti variabel *assurance* (X_4) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Nilai t_{hitung} pada variabel *empathy* (X_5) sebesar 4,199 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Karena tingkat signifikan pada variabel ini kurang dari 5% ($sig < 5\%$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel *empathy* (X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya pengaruh *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empaty* (X_5) terhadap kepuasan (Y) dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan dalam penelitian ini sebesar 0,703 menunjukkan model regresi mampu menerangkan variabel kepuasan sebesar 70,3% sedangkan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini, atau dengan kata lain besarnya pengaruh *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4)

dan *Empaty* (X_5) terhadap kepuasan (Y) adalah 70,3% sedangkan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0,276 + 0,339 X_1 + 0,385 X_2 + 0,006 X_3 + 0,055 X_4 + 0,264 X_5$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

- a = Konstanta = -0,276 menunjukkan besarnya nilai dari kepuasan (Y) apabila variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empaty* (X_5) adalah konstan, maka Y sebesar -0,276.
- b_1 = Koefisien regresi untuk $X_1 = 0,339$ artinya jika variabel *tangibles* (X_1) naik satu satuan, maka kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,339 dengan asumsi variabel *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empaty* (X_5) adalah konstan.
- b_2 = Koefisien regresi untuk $X_2 = 0,385$ artinya jika variabel *Reliability* (X_2) naik satu satuan, maka kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,385 dengan asumsi variabel *Tangibles* (X_1), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empaty* (X_5) adalah konstan.
- b_3 = Koefisien regresi untuk $X_3 = 0,006$ artinya jika variabel *Responsiveness* (X_3) naik satu satuan, maka kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,006 dengan asumsi variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_4) dan *Empaty* (X_5) adalah konstan.
- b_4 = Koefisien regresi untuk $X_4 = 0,055$ artinya jika variabel *Assurance* (X_4) naik satu satuan, maka kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,055 dengan asumsi variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3) dan *Empaty* (X_5) adalah konstan.
- b_5 = Koefisien regresi untuk $X_5 = 0,264$ artinya jika variabel *Empaty* (X_5) naik satu satuan, maka kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,264 dengan asumsi variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3) dan *Assurance* (X_4) adalah konstan.

Koefisien Beta

Nilai koefisien beta tertinggi adalah variabel *reliability* (X_2) yaitu sebesar 0,392 diikuti oleh variabel *tangibles* (X_1) sebesar 0,347 dan *empathy* (X_5) sebesar 0,261. Sedangkan nilai koefisien beta terendah variabel *assurance* (X_4) yaitu sebesar 0,061 dan variabel *responsiveness* (X_3) yaitu sebesar 0,007. Hal ini berarti variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan adalah *reliability*

(X₂) sedangkan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan adalah *responsiveness* (X₃).

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan jawaban responden mengenai nilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) untuk nilai kualitas pelayanan dari keseluruhan variabel *Tangibles* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), *Empaty* (X₅) sebesar 73.6% dan kepuasan (Y) sebesar 70%. Berdasarkan pedoman Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 73.6% nilai kualitas pelayanan dan 70% nilai kepuasan berada pada nilai interval konversi antara 62.51 – 81.25 dengan kinerjanya unit pelayanan dinyatakan baik.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menyimpulkan bahwa:

- a. Dari hasil Uji F dan Uji t diatas menunjukkan bahwa hipotesis ke-1 penelitian ini dapat terjawab bahwa kualitas pelayanan dengan menggunakan teori *Service Quality*/Dimensi Kualitas Pelayanan antara lain variabel *Tangibles* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄) dan *Empaty* (X₅) secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, variabel *Tangibles* (X₁), *Reliability* (X₂) dan *Empaty* (X₅) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sedangkan variabel *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄) secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).
 - b. Nilai koefisien beta tertinggi adalah variabel *reliability* (X₂) yaitu sebesar 0,392 diikuti oleh variabel *tangibles* (X₁) sebesar 0,347 dan *empathy* (X₅) sebesar 0,261. Sedangkan nilai koefisien beta terendah variabel *assurance* (X₄) yaitu sebesar 0,061 dan variabel *responsiveness* (X₃) yaitu sebesar 0,007. Hal ini berarti variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan adalah *reliability* (X₂) sedangkan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan adalah *responsiveness* (X₃) sehingga hipotesis ke-2 ditolak. Dari Segi Responsiveness kurang disebabkan karena ketersediaan tenaga medis dan paramedis yang tidak memadai.
-

2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran antara lain:

- a. Pihak Manajemen Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek khususnya tenaga medis, paramedis dan non medis di Unit Gawat Darurat perlu meningkatkan aspek *Responsiveness* atau daya tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap pasien seperti cepat tanggap tenaga medis dan paramedis dalam menyelesaikan keluhan pasien, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan seperti ketersediaan tenaga medis dan paramedis selalu ada sesuai jadwal yang sudah ditetapkan serta dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya terhadap keluhan-keluhan penyakit yang diderita pasiennya dan pemberian informasi kesehatan yang jelas terhadap pasien.
- b. Selain itu juga, aspek *Assurance* atau jaminan perlu ditingkatkan lagi antara lain seperti kesopanan dan keramahan tenaga medis dan paramedis dalam melayani pasien, kemampuan dalam hal pengetahuan dan wawasan yang luas serta kecakapan tenaga medis dan paramedis dalam menjalankan tugas. Diharapkan agar menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pasien rawat jalan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Bhayangkara Pusat pendidikan Brigade Mobile Watukosek.

DAFTAR PUSTAKA

- Kepmenpan. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kepmenpan. Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Kotler, Philip. (1994). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Ratminto dan Atik septi winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Simamora, Bilson. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supratno. (2001). *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
-

Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

Zamit, Yulian. (2005). *Manajemen Kuantitatif*. Yogyakarta: BPFE
