

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS TINAMBUNG KABUPATEN POLEWALI MANDAR

Jerni Albar<sup>\*1</sup>, Ahmad Firman<sup>2</sup>, Deddy Rahwandi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> ITB Nobel Indonesia

e-mail: <sup>\*1</sup> [jernialbar@gmail.com](mailto:jernialbar@gmail.com), <sup>2</sup> [ahmadfirman@gmail.com](mailto:ahmadfirman@gmail.com), <sup>3</sup> [deddyrahwandi@gmail.com](mailto:deddyrahwandi@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat Inap Pada UPTD Puskesmas Tinambung Kab. Polewali Mandar. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan metode kuantitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 responden. Penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linear Berganda, Proses pengolahan data menggunakan aplikasi software SPSS For Windows versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) rawat inap dengan nilai signifikan X3 sebesar 0,000, X4 sebesar 0,003 dan X5 sebesar 0,001. Bukti fisik (X1) dan Keandalan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai signifikan X1 sebesar 0,639 dan X2 sebesar 0,975. Daya Tanggap merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada UPTD Puskesmas Tinambung Kab. Polewali Mandar.

**Kata Kunci:** Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pasien.

### ABSTRACT

*This research proposes the effect of service quality on inpatient satisfaction in the UPTD working area of the Tinambung Community Health Center in Polewali Mandar district.*

*The research is a case study with a descriptive quantitative method. Source of data uses primary data, with data collection techniques in the form of questionnaires and literature studies. The sample in the study was 70 respondents using purposive sampling techniques. This research uses Multiple Linear Regression analysis. The data processing uses the SPSS software application for Windows version 25.*

*The result indicated that Responsiveness (X3), Assurance (X4), and Empathy partial had a positive and significant effect toward the inpatient satisfaction (Y), with each significant X3 of 0,000, X4 of 0,003 and X5 of 0,001.*

*The Tangibles (X1) and Reliability (X2) a not positive and significant effect toward the inpatient satisfaction (Y), with each significant X1 0,639 and X2 of 0,975.*

*Responsiveness is the most dominant variable affecting inpatient satisfaction in the UPTD working area of the Tinambung Community Health Center in Polewali Mandar district.*

**Keywords:** Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Inpatient Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Kualitas merupakan hal penting dalam pelayanan kesehatan dan untuk mengukur tingkat kualitas suatu pelayanan jasa kesehatan adalah melalui proses pelayanan yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien maupun nilai *outcomes* (Donabedian, 2012). Hal tersebut dilengkapi oleh (John Ware, 2012) yang menyatakan bahwa untuk mengukur kualitas berasal dari persepsi pasien karena fokus kepuasannya adalah terletak pada status kesehatan pasien. (Dawn Bendall dan Thomas L. Powers, 2015) menyatakan bahwa kepuasan pasien berhubungan erat dengan penilaian kualitas layanan kesehatan yang baik yang umumnya ditunjukkan melalui kesetiaan terhadap penyedia layanan kesehatan tersebut dan memberikan tanggapan positif. Sebaliknya bila tidak puas, pasien kemungkinan besar tidak akan kembali lagi dan akan memberikan tanggapan negatif. Dari hasil beberapa studi akhir-akhir ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan.

Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga dalam hal ini Puskesmas terlebih pada Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba melakukan pengukuran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari pada pegawai puskesmas saja, melainkan lebih dari itu. Menurut Parasuraman Zeithaml, dan Berry dalam (Lupiyoadi, 2013) terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk meninapkan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality* (*servqual*) yaitu, *tangibel* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

UPTD Puskesmas Tinambung merupakan salah satu dari sekian banyak puskesmas yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas Rawat Inap Tinambung tahun 2013. Puskesmas Tinambung berdiri sejak 1975. Puskesmas Tinambung mempunyai visi yaitu “Mengoptimalkan pembangunan dan pelayanan kesehatan diwilayah kerja puskesmas tinambung”. Adapun Misinya adalah:

1. Menggalang pelaksanaan pembangunan yang berwawasan kesehatan.

2. Mendorong kemandirian berperilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) terhadap individu, kelompok, komunitas dan masyarakat berdasarkan agama, budaya dan lingkungan.

Pelayanan yang terdapat di Puskesmas Tinambung dibagi menjadi dua bagian yaitu : pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat inap.

### **1. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

UPTD Puskesmas Tinambung memiliki 2 bangunan rawat inap. UPTD Puskesmas tinambung dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, ruang laboratorium dan tempat parkir dengan kapasitas 35 motor dan 1 mobil.

UPTD Puskesmas Tinambung berusaha untuk selalu menjaga kebersihan ruang pelayanan. Hal ini ditandai dengan adanya petugas kebersihan yang berjumlah 2 orang. Hal ini diterapkan agar pasien merasakan kenyamanan diruang pelayanan tersebut.

Jumlah tenaga Perawat kesehatan di Puskesmas Rawat Inap sebanyak 9 orang PNS. Tenaga kesehatan dituntut untuk selalu berpenampilan rapih dan bersih dengan seragam khusus kesehatan, serta baju batik tenaga kesehatan.

Ketersediaan peralatan medis yang ada di UPTD Puskesmas Tinambung telah memenuhi standar sebagai puskesmas rawat inap, dimana jumlah peralatan medis yang dimiliki.

### **2. Kehandalan (*Reliability*)**

UPTD Puskesmas Tinambung berupaya agar dapat memperhatikan pasiennya dengan baik. Adapun tugas tenaga kesehatan yaitu :

- a. Tenaga Administrasi, bertugas untuk mendata pasien yang datang berobat/ berukunjung, dan memberikan informasi pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Setiap pasien menunggu 2 menit.
- b. Bidan dan Perawat, diberikan kewenangan untuk menangani pasien, sehingga dituntut untuk tidak terlambat menangani pasien dalam hal persalinan maupun lainnya yang dapat mengancam jiwa pasien.
- c. Dokter Umum, melakukan pemeriksaan dan pengobatan pasien dan melaksanakan pelayanan kesehatan di puskesmas secara kolaborasi sesuai dengan kondisi pasien. Dokter juga dituntut untuk dapat memahami masalah yang dihadapi pasiennya, dimulai dengan mendengarkan keluhan pasien, mendiagnosa atas keluhan pasien dan penanganan penyakit pasien.

### **3. Daya Tanggap (*Responsive*)**

Tenaga medis seperti dokter umum, bidan dan perawat diharapkan untuk cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tuntutan seperti itu bisa membantu pasien untuk memberikan pelayanan dengan tanggap tanpa membedakan pasien.

Dokter umum diharapkan untuk mampu untuk menjelaskan dengan baik mengenai penyakit pasien, setelah melakukan pemeriksaan terhadap penyakit pasien, dituntut untuk memahami dengan baik keluhan yang dihadapi pasien dan kejelasan dalam memberikan informasi mengenai jasa pelayanan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Diharapkan semua tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan dituntut untuk dapat menumpuhkan rasa aman dan nyaman pada pasien. Dituntut untuk selalu ramah pada pasien sesuai dengan “5 S” pada UPTD Puskesmas Tinambung yaitu “Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun”.

Diharapkan dengan diterapkannya “5 S” ini, pasien merasa nyaman ketika berinteraksi dengan tenaga kesehatan yang ada. Hingga saat pasien merasa nyaman pada saat berinteraksi, akan lebih mudah bagi tenaga kesehatan untuk menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan dan memberikan kepuasan profesional dalam pelayanannya.

#### 5. Perhatian (*Empaty*)

Diharapkan semua tenaga kesehatan untuk memberikan perhatiannya secara personal, dituntut untuk mampu memahami kebutuhan dan perasaan pasien dengan baik, untuk menanggapi keinginan pasien dengan baik. Dalam hal ini, komunikasi sangat dibutuhkan.

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh UPTD Puskesmas Tinambung belum dilaksanakan secara optimal dan masih terdapat kekurangan. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan selama 1 bulan (november), dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada puskesmas.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan beberapa masalah untuk mendukung penelitian ini:

##### 1) **Bukti Fisik :**

- a. Masih biasa ditemukan plastik yang ditinggalkan oleh pasien rawat inap dan pasien yang dirawat sebelumnya telah pulang.
- b. Masih terdapat tenaga kesehatan yang tidak menggunakan seragam jaga (dinas) sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

##### 2) **Kehandalan :**

- a. Proses administrasi masih biasa terlambat, rata-rata waktu yang digunakan lebih dari 2 menit pada saat pendataan pasien.
- b. Masih ada petugas kesehatan (perawat, bidan dan dokter) yang datang tidak tepat waktu. Hingga pasien yang membutuhkan harus menunggu.

##### 3) **Daya Tanggap :**

- a. Masih ditemukannya dokter biasanya tidak ada ditempat kerja.
- b. Masih ada petugas bidan dan perawat yang tidak cekatan dalam merespon permintaan pasien.

##### 4) **Jaminan :**

- a. Masih ada petugas kesehatan yang tidak ramah, hal ini diketahui dari gaya bicara yang kesus, kurang senyum saat melayani pasien.

##### 5) **Empati :**

- a. Masih ditemukannya petugas bidan dan perawat tidak teliti dalam melaksanakan pelayanan.

Berdasarkan data dari UPTD Puskesmas Tinambung terkait Kunjungan Rawat Inap mulai pada tahun 2015 – 2019, terjadi kecenderungan penurunan kunjungan pasien. Berikut jumlah kunjungan pasien rawat inap pertahun.

**Tabel 1 Kunjungan Rawat Inap di UPTD Puskesmas Tinambung**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap
1.	2015	581
2.	2016	1007
3.	2017	935
4.	2018	1121
5.	2019	1162
<b>Jumlah</b>		<b>4806</b>

Sumber: Petugas Administrasi pada UPTD Puskesmas Tinambung Tahun 2019

Pada Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa, ada kecenderungan penurunan kunjungan rawat inap pada setiap tahunnya. Ada dua kemungkinan yang dapat menyebabkan hal kecenderungan tersebut yaitu secara eksternal dan secara internal. Secara eksternalnya mungkin disebabkan derajat kesehatan semakin meningkat, secara internalnya masyarakat yang enggan untuk datang berobat ke unit pelayanan kesehatan karena kurang puasnya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Penurunan jumlah kunjungan disertai dengan meningkatnya frekuensi keluhan pasien, diindikasikan oleh kurang puasnya pasien terhadap layanan puskesmas. Meskipun penurunan jumlah pengunjung tidak terlalu signifikan dalam membuktikan kepuasan dan ketidakpuasan pasien, namun meningkatnya keluhan pasien dapat mengindikasikan hal tersebut.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada UPTD Puskesmas Tinambung Tahun 2019”.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar.

**METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menginap rawat inap pada Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar yang terdiri dari 4 ruang rawat inap yang dimana masing masing ruangan memiliki 2 buah tempat tidur. Mengingat besarnya jumlah populasi pasien yang tidak diketahui besarnya maka pengambilan sampel ditentukan dengan teknik *simple random sampling* yaitu menetapkan sampel sebanyak 70 orang pasien rawat inap pada Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Analisis data dalam penelitian ini

dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif yang menggunakan Metode Regresi Berganda.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

**1. Uji F**

Uji F bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mampu mempengaruhi besarnya variabel dependen secara nyata / signifikan atau tidak. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program bantu SPSS 16, diketahui besarnya  $F = 80,350$  sedangkan nilai F tabel ( $k ; n-k$ ) maka  $(5 ; 70-5) = (5;65)$ , diperoleh nilai F tabel sebesar 2,36.

**Tabel 2 Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77,189	5	15,438	80,350	,000 <sup>b</sup>
	Residual	12,297	64	,192		
	Total	89,486	69			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

Sumber: data diolah, 2019

Data menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar  $80.350 > 2,36$  (F tabel) dapat diterima pada taraf signifikansi  $0,000 \% <$  dari taraf signifikansi 0,05 sehingga secara bersama-sama model regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah baik, sedangkan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *empathy* (X5) secara bersama-sama/simultan mempengaruhi kepuasan pasien (Y).

**2. Uji T**

Uji t merupakan uji kecocokan model secara individu variabel kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5). Suatu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dilihat dari nilai signifikansi uji t. Nilai itu dikatakan signifikan jika tingkat signifikansi  $< 0,05$  atau t hitung  $>$  t table. Dimana t tabel  $t (\alpha/2 ; n-k-1) = (0,05/2 ; 70-5-1) = (0,025 ; 64)$  maka didapatkan t tabel sebesar 1,995.

Tabel 3 Hasil Uji T

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,609	,803		2,005	,049
	X1	-,029	,046	-,040	-,639	,525
	X2	-,042	,043	-,058	-,975	,333
	X3	,413	,080	,504	5,190	,000
	X4	,229	,074	,272	3,084	,003
	X5	,271	,080	,281	3,403	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah, 2019

Hasil uji t diatas menunjukkan bahwa nilai t hitung pada variabel *tangible* (X1) menunjukkan sebesar -0,639 dan nilai signifikan sebesar 0,525. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikan lebih kecil atau sama dengan 0,05 ( $\leq 0,05$ ) maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh dengan nilai signifikan sebesar 0,525 > 0,05, maka disimpulkan bahwa hipotesis (H1) “**ditolak**”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Variabel *reliability* (X2) menunjukkan sebesar -0,975 dan nilai signifikan sebesar 0,333. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikan lebih kecil atau sama dengan 0,05 ( $\leq 0,05$ ) maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh dengan nilai signifikan sebesar 0,333 > 0,05, maka disimpulkan bahwa hipotesis (H1) “**ditolak**”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Variabel *responsiveness* (X3) menunjukkan sebesar 5,190 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikan lebih kecil atau sama dengan 0,05 ( $\leq 0,05$ ) maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05, maka disimpulkan bahwa hipotesis (H1) “**diterima**”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *responsive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Variabel *assurance* (X4) menunjukkan sebesar 3,084 dan nilai signifikan sebesar 0,003. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikan lebih kecil atau sama dengan 0,05 ( $\leq 0,05$ ) maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh dengan nilai signifikan sebesar 0,003 < 0,05, maka disimpulkan bahwa hipotesis (H1) “**diterima**”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Variabel *empathy* (X5) menunjukkan sebesar 3,403 dan nilai signifikan sebesar 0,001. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikan lebih kecil atau sama dengan 0,05 ( $\leq 0,05$ ) maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh dengan nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ , maka disimpulkan bahwa hipotesis (H1) “**diterima**”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **Persamaan Regresi Linear Berganda**

Data pada Tabel 3 menunjukkan nilai koefisien beta ( $\beta$ ) untuk masing-masing variabel maka persamaan regresi ganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,609 + 0,029 X1 + 0,042 X2 - 0,413 X3 - 0,229X4 + 0,271 X5$$

### **Koefisien Beta**

Nilai koefisien beta tertinggi adalah variabel *responsiveness* (X3) yaitu sebesar 0,413 diikuti oleh variabel *empathy* (X5) yaitu sebesar 0,271 dan variabel *assurance* (X4) sebesar 0,229. Sedangkan nilai koefisien beta terendah variabel *reliability* (X2) yaitu sebesar -0,042.

Hal ini berarti variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah *responsiveness* (X3) sedangkan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel *reliability* (X2).

### **Hubungan Antara Bukti Fisik/Tangibles terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Kriteria pengujian menggunakan alat uji t apabila :

- a. Jika t hitung  $>$  dari t tabel dengan  $\alpha 0,005$  derajat bebas yaitu  $n-k-1$  yaitu  $70-5-1 = 64$  (1,995) maka  $H_0$  ditolak. Artinya ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X1 terhadap Y.
- b. Jika t hitung  $<$  dari t tabel dengan  $\alpha 0,005$  derajat bebas yaitu  $n-k-1$  yaitu  $70-5-1 = 64$  (1,995) maka  $H_0$  diterima. Artinya tidak ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X1 terhadap Y.

Nilai signifikansi t untuk *tangible* (X1) adalah sebesar 0,525 lebih besar dari 0,05 dengan t hitung  $-0,639 < 1,995$  (t tabel). Dengan demikian *tangible* tidak berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien.

### **Hubungan Antara Keandalan/Reliability terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Kriteria pengujian menggunakan alat uji t apabila :

- a. Jika t hitung  $>$  dari t tabel dengan  $\alpha 0,005$  derajat bebas yaitu  $n-k-1$  yaitu  $70-5-1 = 64$  (1,995) maka  $H_0$  ditolak. Artinya ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X2 terhadap Y.
- b. Jika t hitung  $<$  dari t tabel dengan  $\alpha 0,005$  derajat bebas yaitu  $n-k-1$  yaitu  $70-5-1 = 64$  (1,995) maka  $H_0$  diterima. Artinya tidak ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X2 terhadap Y.

Nilai signifikansi t untuk *reliability* (X2) adalah sebesar 0,333 lebih besar dari 0,05 dengan t hitung  $-0,975 < 1,995$  (t tabel). Dengan demikian *reliability* tidak berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien.

**Hubungan Antara Daya Tanggap/*Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.**

Kriteria pengujian menggunakan alat uji t apabila :

- a. Jika t hitung  $>$  dari t tabel dengan  $\alpha$  0,005 derajat bebas yaitu n-k-1 yaitu 70-5-1 = 64 (1,995) maka  $H_0$  ditolak. Artinya ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X3 terhadap Y.
- b. Jika t hitung  $<$  dari t tabel dengan  $\alpha$  0,005 derajat bebas yaitu n-k-1 yaitu 70-5-1 = 64 (1,995) maka  $H_0$  diterima. Artinya tidak ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X3 terhadap Y.

Nilai signifikansi t untuk *responsiveness* (X3) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan t hitung  $5,190 > 1,995$  (t tabel). Dengan demikian *responsiveness* berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien.

**Hubungan Antara Jaminan/*Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Kriteria pengujian menggunakan alat uji t apabila :

- a. Jika t hitung  $>$  dari t tabel dengan  $\alpha$  0,005 derajat bebas yaitu n-k-1 yaitu 70-5-1 = 64 (1,995) maka  $H_0$  ditolak. Artinya ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X4 terhadap Y.
- b. Jika t hitung  $<$  dari t tabel dengan  $\alpha$  0,005 derajat bebas yaitu n-k-1 yaitu 70-5-1 = 64 (1,995) maka  $H_0$  diterima. Artinya tidak ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X4 terhadap Y.

Nilai signifikansi t untuk *assurance* (X4) adalah sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 dengan t hitung  $3,084 > 1,995$  (t tabel). Dengan demikian *assurance* berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien.

**Hubungan Antara Empati/*Empaty* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Kriteria pengujian menggunakan alat uji t apabila :

- a. Jika t hitung  $>$  dari t tabel dengan  $\alpha$  0,005 derajat bebas yaitu n-k-1 yaitu 70-5-1 = 64 (1,995) maka  $H_0$  ditolak. Artinya ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X5 terhadap Y.
- b. Jika t hitung  $<$  dari t tabel dengan  $\alpha$  0,005 derajat bebas yaitu n-k-1 yaitu 70-5-1 = 64 (1,995) maka  $H_0$  diterima. Artinya tidak ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X1 terhadap Y.

Nilai signifikansi t untuk *assurance* (X5) adalah sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan t hitung  $3,403 > 1,995$  (t tabel). Dengan demikian *assurance* berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien.

3. R Square

Tabel 4 R Square

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,929 <sup>a</sup>	,863	,852	,438	1,552

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah, 2019

Besarnya pengaruh *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) terhadap kepuasan (Y) dilihat dari nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yaitu nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* yang dihasilkan dalam penelitian ini sebesar 0,852 menunjukkan model regresi mampu menerangkan variabel kepuasan sebesar 43,8 % sedangkan sisanya 56,2 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

**Pembahasan Hasil Penelitian**

**1. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung variabel bukti fisik adalah sebesar 0,639 dan nilai t tabel 1, 995 maka t hitung < t tabel (0,639<1,995). sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan nilai signifikan 0,525 diatas (lebih besar) dari 0,05.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika perlengkapan sarana dan prasarana meningkat maka belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap puskesmas tinambung.

**2. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung variabel keandalan adalah sebesar 0,975 dan nilai t tabel 1,995 maka t hitung < t tabel (0,975<1,996). sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan nilai signifikan 0,333 di atas (lebih besar) dari 0,05. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tinambung.

Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan belum tentu mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tinambung.

### 3. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung variabel daya tanggap adalah sebesar 5,190 dan nilai t tabel 1, 995 maka  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $5,190 > 1,995$ ). sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dokter dan petugas lainnya dalam menangani pasien dan kemampuan dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tinambung.

### 4. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung variabel jaminan adalah sebesar 3,084 dan nilai t tabel 1,995 maka  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $3,084 > 1,986$ ). sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan 0,003 lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika keramahan petugas dalam melayani pasien dan pengetahuan dokter dalam menangani pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tinambung.

### 5. Pengaruh Empati (*Empaty*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung variabel kemampupahaman adalah sebesar 3,403 dan nilai t tabel 1, 995 maka  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $3,403 > 1,995$ ). sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemampupahaman berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan 0,001 di bawah (lebih kecil) dari 0,05. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kemampupahaman (*emphaty*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika kesungguhan petugas dalam memeriksa pasien dan dokter memahami kebutuhan pasien mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tinambung.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengujian instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas dinyatakan bahwa kuesioner valid dan reliabel. Berdasarkan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas didapat data berdistribusi normal, dalam uji heterokedastisitas tidak terjadi heterokedastisitas dan dilakukan juga uji multikolerasi juga tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan hasil analisis linier berganda dapat disimpulkan, bahwa; Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tanggap/*Responsiveness* (X3) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dan signifikan dengan nilai signifikan 0,000, Jaminan/*Assurance* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai signifikan 0,003 dan Empati/*Empaty* (X5) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai signifikan

0,001. Bukti fisik/*Tangibles* (X1) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0,639 dan Keandalan/*Reliability* (X2) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0,975 dan daya tanggap ,jaminan dan empati secara simultan berengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat Inap. Daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar.

## SARAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang didapatkan, maka diajukan beberapa saran untuk pihak manajemen puskesmas khususnya tenaga medis, non medis dan paramedis), yaitu; Perlu ditingkatkan dalam hal *Tangibles* (Bukti Fisik) yang meliputi; Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan; Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai; Penataan eksterior dan interior ruangan; Kerapian dan kebersihan penampilan petugas. Selain itu, juga perlu ditingkatkan dalam hal keandalan/reliability yang meliputi; penerimaan pasien, pelayanan pemeriksaan, jadwal pelayanan dan prosedur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan R.I, 2011. *Standar Pelayanan Puskesmas Edisi Pertama*, Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Direktorat Pembinaan Kesehatan Masyarakat, 2009. *Program Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta
- Djoko Wijonon, 2012. *Manajemen Kepemimpinan dan organisasi Kesehatan, Mutu Pelayanan Kesehatan dan menjaga Mutu*, Airlangga University Press.
- John Suprihanto. 2013. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan BPFE* Yogyakarta.
- Lupiyoadi, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek, 1<sup>th</sup> ed*, Salemba Empat.
- Mangkunegara, AA, 2012. *Prilaku Konsumen, 2<sup>nd</sup> ed*, PT. Refika Aditama, Bandung,
- Pudjirahardjo,W.J 2013. *Peningkatan Produktifitas Pelayanan Kesehatan Melalui Penerapan Pelayanan Prima*, Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Vol 1 No 1, 2013