

---

---

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
MEDICAL CHECK UP (MCU) PADA RUMAH SAKIT DR. AK. GANI  
PALEMBANG**

**Elisa, Divianto, Manuel Hutagaol**

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

e-mail: [Elisaagusmugiarta@yahoo.co.id](mailto:Elisaagusmugiarta@yahoo.co.id)

**Abstract**

*This final report titled "The impact of the service quality toward the patient satisfaction of medical check-up at RS. DR. AK. GANI Palembang". The objective of this research is to know the level of patient satisfaction toward the service quality which is given and to know which service quality variable that most significantly influence the patient satisfaction. In analyzing the problems, the writer used interview technique and questionnaires by distributing questionnaires to every patients who conducted medical check-up with 60 questionnaires that is distributed. In processing the data, the writer used SPSS version 20.0 program. The results showed that the reliability variable and the responsiveness variable had strong influence toward the patient satisfaction and the strongest one was the reliability dimension with 43,4%.*

**Keyword:** *Service Quality, Reliability Variable, Responsiveness Variable*

**Pendahuluan**

Keberhasilan suatu perusahaan baik perusahaan jasa maupun industri salah satunya adalah menciptakan kepuasan bagi pelanggan melalui pelayanan. Khususnya perusahaan jasa dimana pelayanan memegang peranan penting dan sangat berhubungan erat dengan perusahaan industri maupun instansi-instansi yang terkait dengan kliennya, termasuk juga pelayanan sebuah rumah sakit kepada pasiennya. Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh rumah sakit kepada pelanggan. Apabila pelanggan tidak menemukan pelayanan yang sangat baik dari rumah sakit, maka rumah sakit belum dapat memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan oleh pelanggan dan mereka akan cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut dan sangat mungkin dapat mengakibatkan tidak berkembangnya jumlah pelanggan dari rumah sakit tersebut. Tanpa adanya pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada pasiennya, rumah sakit akan mengalami kerugian yang besar dimana dapat dilihat atau ditunjukkan dengan timbulnya ketidak harmonisan antara pihak rumah sakit dengan pasien, hilangnya kepuasan pasien terhadap rumah sakit sehingga pasien enggan untuk mendapatkan pelayanan rumah sakit tersebut untuk kedua kalinya.

Kesehatan sangat penting artinya bagi kehidupan manusia, karena dengan memiliki kesehatan yang baik kita bisa melakukan aktivitas dan kegiatan sehari-hari. Tidak sedikit orang yang mengabaikan dan menyepelekan kesehatan tubuhnya tetapi tidak sedikit pula orang yang memberi perhatian khusus terhadap kesehatan tubuh. Kenyataan yang tidak dapat dihindari adalah kesehatan yang dimiliki seseorang saat ini tidak mungkin dapat bertahan selamanya. Gangguan kesehatan dapat timbul karena pola hidup, faktor makanan, pengaruh lingkungan atau karena faktor keluarga (keturunan). Seperti pepatah "lebih baik mencegah daripada mengobati" akan lebih baik jika kita mengantisipasi datangnya penyakit dan melakukan upaya-upaya yang benar dalam mencegah timbulnya gangguan kesehatan itu.

Penyakit-penyakit seperti penyakit jantung, paru, diabetes (kencing manis) dan ginjal pada dasarnya dapat dideteksi secara dini, dan bila sudah terdeteksi maka masih banyak cara agar penyakit tersebut tidak timbul atau bahkan tidak menjadi lebih berat. Disinilah manfaat utama dari dilakukannya *medical check up* secara rutin, yaitu untuk mendeteksi gangguan kesehatan sedini mungkin dan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk pengobatan selanjutnya. Karena *Medical Check Up* dilakukan oleh tim medis berpengalaman dan di tunjang oleh unit radiologi dan laboratorium sebagai pusat diagnostik yang dapat memberikan informasi

kesehatan seseorang secara tepat dan akurat. Rumah sakit Dr. A.K GANI Palembang merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang beralamat di Jalan Dr. AK Gani No. 1, Kelurahan 19 Ilir, Kecamatan Ilir Timur 1 kota Palembang dan merupakan salah satu rumah sakit yang melayani masyarakat khususnya kota Palembang dan sekitarnya. Rumah sakit ini berperan penting dalam pembangunan kesehatan masyarakat di Sumatera Selatan dan sekitarnya. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa rumah sakit akan dapat berhasil menciptakan kepuasan bagi pasien dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan apabila rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya. Hal tersebut tentu berlaku bagi rumah sakit ini, sebab pertumbuhan dan perkembangan rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasiennya.

Pertumbuhan dan perkembangan Rumah Sakit Dr. A.K GANI Palembang tidak terlepas dari kepercayaan pasien dari masyarakat umum dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Lupiyoadi (2005) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan atas layanan yang mereka terima atau mereka peroleh. Pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan bagi pasien adalah pelayanan yang terdiri dari unsur-unsur perilaku karyawan, baik sopan, ramah, serta menghormati pasiennya, kondisi rumah sakit yang baik, fasilitas dan sarana yang memadai. Mengingat besarnya peranan kualitas pelayanan rumah sakit kepada pasien, maka upaya Rumah Sakit Dr. A.K GANI Palembang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, tetap menjalankannya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat dilakukan pendekatan melalui bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Kelima kualitas pelayanan ini sangat baik apabila terus menerus diupayakan dan di ukur rumah sakit Dr. A.K GANI sehingga kepuasan pasien bagian *Medical Check Up* akan tercipta secara totalitas. Berdasarkan uraian-uraian diatas dan mengingat pentingnya kualitas pelayanan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuliskan ke dalam laporan akhir dengan judul “Pengaruh Kualiatas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Bagian *Medical Check Up* (*MCU*) pada Rumah Sakit Dr. A.K GANI Palembang”.

### **Bahan dan Metode**

Data yang penulis gunakan adalah data primer dan data sekunder. Menurut Umar (2002:167) metode penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi yaitu dengan melakukan wawancara dan memberikan kuisioner kepada pihak-pihak yang terkait dalam pengumpulan data tersebut sedangkan sampel menurut Sugiyono (2008:129) Sampel adalah bagiandari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Saran-saran ukuran sampel untuk penelitian yaitu: Ukuran sampel untuk layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30). Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariabel (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Dimana rumusannya sebagai berikut.

$$n = (\text{Variabel X} + \text{Variabel Y}) \times 10$$

Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20. Maka didapat penentuan sampelnya dengan menggunakan saran-saran dari Roscoe yang nomor 3, yaitu:

$$n = (\text{Variabel X} + \text{Variabel Y}) \times 10$$

Dimana:

|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
| N                             | = | Penentu sampel   |
| Variabel X (Kualitas Layanan) | = | Variabel yang mempengaruhi yaitu kualitas layanan jasa dengan indikator lima dimensi |
|                               |   | $X_1$ = Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )   |
|                               |   | $X_2$ = Keandalan ( <i>reliability</i> )   |
|                               |   | $X_3$ = Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )                                       |
|                               |   | $X_4$ = Jaminan ( <i>assurance</i> )   |
|                               |   | $X_5$ = Empati ( <i>emphaty</i> )  |
| Variabel Y (Kepuasan Pasien)  | = | Variabel yang dipengaruhi yaitu kepuasan pasien.                                     |

Maka penentuan sampelnya adalah:

$$n = (\text{variabel X} + \text{variabel Y}) \times 10$$

$$n = (5+1) \times 10$$

$$n = 60$$

Jadi didapat jumlah sampelnya adalah sebesar 60 sampel.

Teknik Sampling yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan penulis dalam teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu dimana penelitian langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpai, menurut Yusi (2009:67)". Analisis data yang digunakan penulis yaitu Analisis Kualitatif dan Analisis Kuantitatif. Menurut Yusi (2009:102) analisis data kuantitatif adalah data yang dapat dibedakan menjadi data interval dan data rasio. Data interval adalah data yang diukur dengan jarak di antara dua titik pada skala yang diketahui. Sedangkan rasio adalah data yang diukur dengan suatu proporsi. Data tersebut akan diolah dengan menggunakan program pengolahan data SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 20. Teknik analisis kuantitatif menurut Umar (2002:176) yaitu: Uji Validitas adalah sebuah pengukuran terhadap data yang diolah yang akan menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin di ukur. Uji Reliabilitas, adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih dan Uji Regresi Linier Berganda. Jika terdapat data dari dua variabel penelitian yang sudah diketahui yaitu variabel X (independen) bisa dihitung atau dicari nilai-nilai Y yang lain berdasarkan nilai X yang diketahui, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Y                         | Kepuasan Pasien                        |
| A                         | Konstanta dari persamaan regresi       |
| $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$ | Koefisien regresi untuk setiap dimensi |
| $X_1$                     | Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )       |
| $X_2$                     | Keandalan ( <i>reliability</i> )       |
| $X_3$                     | Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) |
| $X_4$                     | Jaminan ( <i>assurance</i> )           |
| $X_5$                     | Empati                                 |
| E                         | Variabel error                         |

### Hasil dan Pembahasan

Hasil uji validitas yang dihasilkan dari pengolahan data kuisioner yang telah disebarakan penulis kepada pasien *medical check up* rumah sakit DR. AK. Gani Palembang yang terpilih menjadi responden dengan teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah dengan analisa item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan rumus *product moment* biasa disebut dengan  $r_{\text{tabel}}$ , dimana  $r_{\text{hitung}}$  harus lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  yaitu sebesar 0,254 ( $r_{\text{hitung}} > 0.254$ ) untuk semua item. Apabila  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  maka data tersebut dinyatakan valid dan kuesioner dapat digunakan dalam analisis berikutnya. Berikut ini ditampilkan hasil uji validitas.

**Tabel 4.1**  
**Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X)**

| Variabel                   | Item | $r_{\text{hitung}}$ | $r_{\text{tabel}}$ | Keterangan  |
|----------------------------|------|---------------------|--------------------|-------------|
| <i>Tangible (X1)</i>       | X1.1 | 0,408               | 0,254              | Valid       |
|                            | X1.2 | 0,636               | 0,254              | Valid       |
|                            | X1.3 | 0,719               | 0,254              | Valid       |
|                            | X1.4 | 0,524               | 0,254              | Valid       |
|                            | X1.5 | 0,383               | 0,254              | Valid       |
|                            | X1.6 | 0,636               | 0,254              | Valid       |
|                            | X1.7 | 0,719               | 0,254              | Valid       |
| <i>Reliability (X2)</i>    | X2.1 | 0,459               | 0,254              | Valid       |
|                            | X2.2 | 0,142               | 0,254              | Tidak Valid |
|                            | X2.3 | 0,460               | 0,254              | Valid       |
|                            | X2.4 | 0,519               | 0,254              | Valid       |
|                            | X2.5 | 0,393               | 0,254              | Valid       |
|                            | X2.6 | 0,364               | 0,254              | Valid       |
| <i>Responsiveness (X3)</i> | X3.1 | 0,074               | 0,254              | Tidak Valid |
|                            | X3.2 | 0,548               | 0,254              | Valid       |
|                            | X3.3 | 0,486               | 0,254              | Valid       |
|                            | X3.4 | 0,482               | 0,254              | Valid       |
|                            | X3.5 | 0,531               | 0,254              | Valid       |
|                            | X3.6 | 0,465               | 0,254              | Valid       |
| <i>Assurance (X4)</i>      | X4.1 | 0,568               | 0,254              | Valid       |
|                            | X4.2 | 0,744               | 0,254              | Valid       |
|                            | X4.3 | 0,592               | 0,254              | Valid       |
|                            | X4.4 | 0,527               | 0,254              | Valid       |
|                            | X4.5 | 0,616               | 0,254              | Valid       |
|                            | X4.6 | 0,701               | 0,254              | Valid       |
|                            | X4.7 | 0,647               | 0,254              | Valid       |
| <i>Emphaty (X5)</i>        | X5.1 | 0,539               | 0,254              | Valid       |
|                            | X5.2 | 0,662               | 0,254              | Valid       |
|                            | X5.3 | 0,572               | 0,254              | Valid       |
|                            | X5.4 | 0,532               | 0,254              | Valid       |
|                            | X5.5 | 0,619               | 0,254              | Valid       |

Sumber: data primer diolah, 2013

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan  $r_{\text{hitung}}$  kualitas layanan pada setiap dimensi, yaitu: *tangible*, *assurance* dan *emphaty* memiliki nilai yang lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ , ini berarti bahwa data pada kualitas layanan valid, sehingga kuesioner yang dipakai dapat diikutkan pada analisis selanjutnya. Sedangkan untuk dimensi *reliability* dan *responsiveness* variabel ( $X_{2.2}$ ) dan ( $X_{3.1}$ ) tidak valid karena  $r_{\text{hitung}}$  lebih kecil dari  $r_{\text{tabel}}$  ( $r_{\text{hitung}} < 0.254$ ) sehingga tidak bisa diikutkan pada analisis selanjutnya.

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

| Variabel            | Item | r <sub>hitung</sub> | r <sub>tabel</sub> | keterangan |
|---------------------|------|---------------------|--------------------|------------|
| Kepuasan Pasien (Y) | Y1   | 0,632               | 0,254              | Valid      |
|                     | Y2   | 0,743               | 0,254              | Valid      |
|                     | Y3   | 0,531               | 0,254              | Valid      |
|                     | Y4   | 0,529               | 0,254              | Valid      |
|                     | Y5   | 0,334               | 0,254              | Valid      |

Sumber: data primer diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan  $r_{hitung}$  untuk variabel kepuasan pasien memiliki nilai yang lebih besar dari  $r_{tabel}$ , ini berarti bahwa data pada variabel kepuasan pasien adalah valid, sehingga kuesioner yang dipakai dapat diikuti pada analisis selanjutnya, sedangkan uji reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan untuk memastikan instrumen tersebut merupakan alat yang akurat dan dapat dipercaya. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu alat ukur baru dapat dipercaya atau diandalkan apabila selalu didapatkan hasil yang konsisten dari gejala pengukuran yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda-beda. Dalam melakukan uji reliabilitas dipergunakan perbandingan antara  $r_{alpha}$  dengan  $r_{tabel}$ . Jika nilai  $r_{alpha}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  ( $r_{alpha} > 0,254$ ) maka semua variabel dinyatakan reliabel atau handal.

**Tabel 4.3**  
**Uji Reliabilitas Instrumen**

| Variabel             | Variabel/Dimensi    | r <sub>Alpha</sub> | r <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|----------------------|---------------------|--------------------|--------------------|------------|
| Kualitas Layanan (X) | Tangible (X1)       | 0,829              | 0,254              | Reliabel   |
|                      | Reliability (X2)    | 0,699              | 0,254              | Reliabel   |
|                      | Responsiveness (X3) | 0,762              | 0,254              | Reliabel   |
|                      | Assurance (X4)      | 0,856              | 0,254              | Reliabel   |
|                      | Empathy (X5)        | 0,798              | 0,254              | Reliabel   |
| Kepuasan Pasien (Y)  | Y1-Y5               | 0,777              | 0,254              | Reliabel   |

Sumber: data primer diolah, 2013

Pada Tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa  $r_{alpha}$  dari semua variabel adalah positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen (kepuasan pasien) dan variabel dependen (kualitas layanan) adalah reliabel atau handal. Analisis statistik deskriptif merupakan analisis untuk mengetahui distribusi frekuensi responden berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan oleh penulis. Kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini berjumlah 60. Variabel yang diteliti terdiri dari lima variabel bebas yaitu, *tangible* (X5), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5), dan satu variabel terikat, yaitu kepuasan pasien (Y). Distribusi frekuensi diperoleh dari hasil tabulasi skor jawaban responden. Adapun dasar interpretasi skor item dalam variabel penelitian adalah sebagaimana dijabarkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian**

| No. | Nilai/Skor      | Interpretasi                      |
|-----|-----------------|-----------------------------------|
| 1.  | $0 < NS \leq 1$ | Berada pada daerah sangat negatif |
| 2.  | $1 < NS \leq 2$ | Berada pada daerah negatif        |
| 3.  | $2 < NS \leq 3$ | Berada pada daerah tengah         |
| 4.  | $3 < NS \leq 4$ | Berada pada daerah positif        |
| 5.  | $4 < NS \leq 5$ | Berada pada daerah sangat positif |

Sumber: Arikunto (2001)

Uraian dari analisis statistik deskriptif dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

#### **Variabel *Tangible* ( $X_1$ )**

Variabel *tangible* diukur dengan 7 item, yaitu kebersihan ruangan dan tempat tidur ( $X_{1.1}$ ), tata letak fasilitas seperti tempat tidur, hiasan dinding dan bunga tertata dengan baik ( $X_{1.2}$ ), keadaan WC berkondisi bersih ( $X_{1.3}$ ), penyediaan dan kelengkapan fasilitas medis ( $X_{1.4}$ ), dokter, perawat, resepsionis dan petugas lainnya berpenampilan rapi ( $X_{1.5}$ ), lokasi rumah sakit yang strategis dan mudah dijangkau ( $X_{1.6}$ ), rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas ( $X_{1.7}$ ). Dapat dideskripsikan mengenai jawaban responden terhadap item pertanyaan variabel *tangible* ( $X_1$ ). Responden yang menjawab paling banyak yaitu pada item pertanyaan  $X_{1.1}$  yang berjumlah 42 responden (70%). Apabila ditinjau dari rata-rata skor jawaban responden pada item pertanyaan menunjukkan angka yang positif, yaitu sebesar 3,90. Artinya bahwa kebersihan ruangan dan tempat tidur sudah maksimal. Jika dilihat dari jawaban per item pertanyaan, variabel *tangible* ( $X_1$ ) menunjukkan bahwa rata-rata skor total item variabel *tangible* berada pada nilai 4,05. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada daerah positif, yaitu menunjukkan tingkat yang baik. Artinya bahwa jawaban responden terhadap item pertanyaan pada variabel *tangible* ( $X_1$ ) adalah puas dengan bukti fisik yang telah ada.

#### **Variabel *Reliability* ( $X_2$ )**

Dapat dideskripsikan mengenai jawaban responden terhadap item pertanyaan variabel *reliability* ( $X_2$ ). Responden yang menjawab paling banyak yaitu pada item pertanyaan  $X_{2.4}$  yang berjumlah 37 responden (61,7%). Apabila ditinjau dari rata-rata skor jawaban responden pada item pertanyaan menunjukkan angka yang positif, yaitu 4,12. Artinya bahwa petugas dan perawat telah berusaha memberikan informasi yang jelas dan dimengerti dengan baik. Jika dilihat dari jawaban per item pertanyaan, variabel *reliability* ( $X_2$ ) menunjukkan bahwa rata-rata skor total item variabel *reliability* berada pada nilai 3,99. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada daerah positif, yaitu menunjukkan tingkat yang baik. Artinya bahwa jawaban responden terhadap item pertanyaan pada variabel *reliability* ( $X_2$ ) adalah puas dengan kehandalan yang ada.

#### **Variabel *Responsiveness* ( $X_3$ )**

Variabel *responsiveness* diukur dengan enam item, yaitu ketepatan waktu Dokter dalam memeriksa pasien ( $X_{3.1}$ ), ketepatan waktu perawat dalam melayani pasien ( $X_{3.2}$ ), kemauan perawat dalam membantu pasien ( $X_{3.3}$ ), dokter yang menangani bersedia memenuhi permintaan pasien dengan baik ( $X_{3.4}$ ), dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi ( $X_{3.5}$ ), Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah ( $X_{3.6}$ ). Dapat dideskripsikan mengenai jawaban responden terhadap item pertanyaan variabel *responsiveness* ( $X_3$ ). Responden yang menjawab paling banyak yaitu pada item pertanyaan  $X_{3.3}$  yang berjumlah 40 responden (66,7%). Apabila ditinjau dari rata-rata skor jawaban responden pada item pertanyaan menunjukkan angka yang positif, yaitu 3,83. Artinya bahwa Kemauan perawat dalam membantu pasien sudah baik. Jika dilihat dari jawaban per item

pertanyaan, variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) menunjukkan bahwa rata-rata skor total item variabel *responsiveness* berada pada nilai 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada daerah positif, yaitu menunjukkan tingkat yang baik. Artinya bahwa jawaban responden terhadap item pertanyaan pada variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) adalah puas dengan daya tanggap yang ada.

#### **Dimensi Assurance ( $X_4$ )**

Dapat dideskripsikan mengenai jawaban responden terhadap item pertanyaan variabel *assurance* ( $X_4$ ). Responden yang menjawab paling banyak yaitu pada item pertanyaan  $X_{4,2}$  yang berjumlah 37 responden (61,7%). Apabila ditinjau dari rata-rata skor jawaban responden pada item pertanyaan menunjukkan angka yang positif, yaitu 3,75. Artinya bahwa dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam menetapkan diagnosa penyakit, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan. Jika dilihat dari jawaban per item pertanyaan, variabel *assurance* ( $X_4$ ) menunjukkan bahwa rata-rata skor total item variabel *assurance* berada pada nilai 3,63. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada daerah positif, yaitu menunjukkan tingkat yang baik. Artinya bahwa jawaban responden terhadap item pertanyaan pada variabel *assurance* ( $X_4$ ) adalah puas dengan jaminan yang ada.

#### **Variabel Empathy ( $X_5$ )**

Dapat dideskripsikan mengenai jawaban responden terhadap item pertanyaan variabel *empathy* ( $X_5$ ). Responden yang menjawab paling banyak yaitu pada item pertanyaan  $X_{5,2}$  yang berjumlah 37 responden (61,7%). Apabila ditinjau dari rata-rata skor jawaban responden pada item pertanyaan menunjukkan angka yang positif, yaitu 3,75. Artinya bahwa Perawat yang melayani Memahami dengan baik kebutuhan pasiennya. Jika dilihat dari jawaban per item pertanyaan, variabel *empathy* ( $X_5$ ) menunjukkan bahwa rata-rata skor total item variabel *empathy* berada pada nilai 3,63. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada daerah positif, yaitu menunjukkan tingkat yang baik. Artinya bahwa jawaban responden terhadap item pertanyaan pada variabel *empathy* ( $X_5$ ) adalah puas dengan empati yang ada.

#### **Kepuasan Pasien (Y)**

Variabel kepuasan pasien diukur dengan lima item, yaitu perasaan puas terhadap kecepatan menangani keluhan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien ( $Y_1$ ), perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien ( $Y_2$ ), perasaan puas atas kenyamanan serta kecepatan pada bagian administrasi ( $Y_3$ ), perasaan puas atas fasilitas yang dimiliki rumah sakit. (seperti tempat parkir, ruang tunggu, dll) ( $Y_4$ ), perasaan puas atas penampilan dokter dan perawat maupun petugas lainnya ( $Y_5$ ). Dapat dideskripsikan mengenai jawaban responden terhadap item pertanyaan variabel kepuasan (Y). Responden yang menjawab paling banyak yaitu pada item pertanyaan  $Y_5$  yang berjumlah 38 responden (63,3%). Apabila ditinjau dari rata-rata skor jawaban responden pada item pertanyaan menunjukkan angka yang positif, yaitu 3,87. Artinya pasien merasa puas atas penampilan dokter dan perawat maupun petugas lainnya. Jika dilihat dari jawaban per item pertanyaan, variabel kepuasan pasien ( $Y_5$ ) menunjukkan bahwa rata-rata skor total item variabel kepuasan pasien berada pada nilai 3,85. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada daerah positif, yaitu menunjukkan tingkat yang baik. Artinya bahwa jawaban responden terhadap item pertanyaan pada variabel kepuasan pasien ( $Y_5$ ) adalah puas dengan kepuasan yang ada.

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka variabel penelitian dikelompokkan menjadi variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Berikut akan dijelaskan hasil output yang didapat dari SPSS.



Tabel 4.11  
Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,676 <sup>a</sup> | ,456     | ,406              | 1,92399                    |

- a. Predictors: (Constant), Tot\_Empati, Tot\_Bukti\_Fisik, Tot\_Daya\_Tanggap, Tot\_Kehandalan, Tot\_Jaminan  
 b. Dependent Variable: Tot\_Kepuasan\_Pasien

Angka R sebesar 0,676 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang merupakan variabel independen dengan kepuasan pasien yang merupakan variabel dependen adalah kuat. Angka R Square atau koefisien determinasi adalah 0,456. Adjusted R Square yaitu 0,406. Hal ini berarti 40,6% dari kepuasan pasien bisa dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya 59,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Standar *Error of Estimate (SEE)* adalah 1,923. Makin kecil *SEE* akan membuat model semakin tepat memprediksi variabel dependen.

Tabel 4.12  
Anova

| Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Regression | 167,840        | 5  | 33,568      | 9,068 | ,000 <sup>b</sup> |
| Residual   | 199,893        | 54 | 3,702       |       |                   |
| Total      | 367,733        | 59 |             |       |                   |

- a. Dependent Variable: Tot\_Kepuasan\_Pasien  
 b. Predictors: (Constant), Tot\_Empati, Tot\_Bukti\_Fisik, Tot\_Daya\_Tanggap, Tot\_Kehandalan, Tot\_Jaminan

Dari Tabel 4.12 diatas, didapat  $F_{hitung}$  sebesar 9,068 dengan tingkat signifikan 0,000. Oleh karena itu tingkat signifikansi berada jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan pasien, atau bisa dikatakan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy secara bersama-sama* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada tingkat kepercayaan 59%.

Tabel 4.13  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |      |
| 1     | (Constant)                  | ,663       | 3,414                     |       | ,194  | ,847 |
|       | Tot_Bukti_Fisik             | ,055       | ,081                      | ,069  | ,679  | ,500 |
|       | Tot_Kehandalan              | ,434       | ,142                      | ,389  | 3,064 | ,003 |
|       | Tot_Daya_Tanggap            | ,370       | ,146                      | ,316  | 2,526 | ,015 |
|       | Tot_Jaminan                 | -,018      | ,310                      | -,024 | -,058 | ,954 |
|       | Tot_Empati                  | ,101       | ,420                      | ,104  | ,241  | ,810 |

- a. Dependent Variable: Tot\_Kepuasan\_Pasien



Dari Tabel 4.13 di atas maka didapat model regresi berganda yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 0,663 + 0,055X_1 + 0,434X_2 + 0,370X_3 - 0,018X_4 + 0,101X_5$$

Nilai konstanta sebesar 0,663 menunjukkan tanpa ditambahkan dengan variabel bebas (variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) nilai perubahan kepuasan pasien yaitu sebesar 0,663.

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien *Medical Check Up* Rumah Sakit DR. AK. GANI Palembang Variabel *Tangible* ( $X_1$ ) Menghitung besarnya angka  $t_{tabel}$  dengan ketentuan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) =  $n-k-1$  (k adalah jumlah variabel independen, atau  $60-5-1=54$ ). Berdasarkan ketentuan tersebut diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 2,004. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $0,679 < t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,004. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* tidak memiliki kontribusi atau tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Besarnya nilai dimensi *tangible* yang tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 0,069 atau 0,69%.

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien *Medical Check Up* Rumah Sakit DR. AK. GANI Palembang Variabel *Reliability* ( $X_2$ ) Menghitung besarnya angka  $t_{tabel}$  dengan ketentuan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) =  $n-k-1$  (k adalah jumlah variabel independen, atau  $60-5-1=54$ ). Berdasarkan ketentuan tersebut diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 2,004. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $3,064 > t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,004. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* memiliki kontribusi atau memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Besarnya dimensi *reliability* yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 0,389 atau 38,9%.

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien *Medical Check Up* Rumah Sakit DR. AK. GANI Palembang Variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ) Menghitung besarnya angka  $t_{tabel}$  dengan ketentuan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) =  $n-k-1$  (k adalah jumlah variabel independen, atau  $60-5-1=54$ ). Berdasarkan ketentuan tersebut diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 2,004. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $2,526 > t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,004. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki kontribusi atau memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Besarnya dimensi *responsiveness* yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 0,316 atau 31,6%.

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien *Medical Check Up* Rumah Sakit DR. AK. GANI Palembang Variabel *Assurance* ( $X_4$ ). Menghitung besarnya angka  $t_{tabel}$  dengan ketentuan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) =  $n-k-1$  (k adalah jumlah variabel independen, atau  $60-5-1=54$ ). Berdasarkan ketentuan tersebut diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 2,004. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,058 < t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,004. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* tidak memiliki kontribusi atau tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Besarnya nilai dimensi *assurance* yang tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien sebesar -0,024 atau -0,24%.

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien *Medical Check Up* Rumah Sakit DR. AK. GANI Palembang Variabel *Empathy* ( $X_5$ ). Menghitung besarnya angka  $t_{tabel}$  dengan ketentuan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) =  $n-k-1$  (k adalah jumlah variabel independen, atau  $60-5-1=54$ ). Berdasarkan ketentuan tersebut diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 2,004. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $0,241 < t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,004. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* tidak memiliki kontribusi atau tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Besarnya nilai dimensi *empathy* yang tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 0,104 atau 10,4%.

Variabel Kualitas Layanan Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Bagian *Medical Check Up* (MCU) pada Rumah Sakit DR. AK. GANI Palembang. Berdasarkan tabel sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh dimensi *reliability* yang paling dominan dibandingkan dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi pada dimensi *reliability* memiliki nilai yang paling besar dibandingkan

dengan koefisien regresi dimensi kualitas layanan lainnya, yaitu sebesar 0,434 atau sebesar 43,4%. Ini berarti persepsi pasien terhadap kualitas layanan dimensi *reliability* memberikan pengaruh yang paling besar dibandingkan dengan persepsi pasien terhadap dimensi kualitas layanan lainnya.

Pengaruh dimensi *reliability* terhadap tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien *medical check up* rumah sakit Dr. Ak. Gani Palembang memberikan perhatian yang lebih besar terhadap dimensi *reliability* dalam mengekspresikan kepuasannya. Hal ini yang menjadi pusat perhatian yang cukup besar pada item penanganan administrasi dan dokumen yang diperlukan pasien telah dilakukan dengan cermat, teliti dan cepat, rumah Sakit telah memberikan pelayanan yang baik kepada pasiennya serta sesuai dengan kebutuhan pasien, proses *Medical Check Up* yang dilakukan oleh Dokter terhadap pasien baik dan cepat, petugas dan perawat berusaha memberikan informasi yang jelas dan dimengerti, hasil pemeriksaan *Medical Check Up*, proses registrasi pasien mudah dan cepat.

Selain dimensi *reliability*, ada dimensi kualitas layanan lainnya yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi *responsiveness* dengan nilai koefisien regresi 0,370 atau sebesar 37,0%. Hal ini yang menjadi perhatian yang cukup besar pada item yaitu ketepatan waktu Dokter dalam memeriksa pasien, ketepatan waktu perawat dalam melayani pasien, kemauan perawat dalam membantu pasien, dokter yang menangani bersedia memenuhi permintaan pasien dengan baik, dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi, Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.

Jadi penelitian ini membuktikan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien dimensi *reliability*, karena dimensi tersebut mempunyai koefisien regresi yang paling besar dibandingkan dengan dimensi kualitas layanan lainnya yaitu sebesar 0,434 atau sebesar 43,4%. Untuk meningkatkan kualitas layanannya, pihak rumah sakit Dr. Ak. Gani Palembang harus mengutamakan peningkatan pada dimensi *reliability* karena setiap peningkatan atau penurunan variabel-variabel kualitas layanan pada dimensi ini akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

### **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien bagian *medical check up (MCU)* pada RS. DR. AK. GANI Palembang. Kepuasan pasien *medical check up (MCU)* pada Rumah Sakit Dr. Ak. Gani Palembang terbukti secara serentak dipengaruhi oleh kualitas layanan yang meliputi 5 variabel, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yaitu sebesar 40,6% dan sisanya 59,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar kualitas layanan. Sedangkan jika dilihat dari nilai signifikansi maka kepuasan pasien hanya dipengaruhi oleh variabel *reliability* dan *responsiveness* yang masing-masing nilainya adalah 43,4% dan 37,0%. Dari hasil pembahasan sebelumnya disimpulkan bahwa kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien *medical check up* pada rumah sakit Dr. Ak. Gani Palembang adalah variabel *reliability* yaitu sebesar 0,434 atau sebesar 43,4%. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa hanya variabel *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu diharapkan pihak rumah sakit agar lebih meningkatkan kualitas layanan yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Dan untuk variabel yang telah berpengaruh secara signifikan agar tetap mempertahankan kualitas layanan tersebut secara maksimal. Terbukti bahwa variabel *reliability* (kehandalan) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk itu pihak rumah sakit perlu untuk memberikan perhatian yang lebih besar pada variabel ini dan perlu dilakukan usaha peningkatan yang lebih intensif dan berkesinambungan dalam memaksimalkan variabel *reliability* (kehandalan).

**Daftar Pustaka**

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A., 2005 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Yusi dan Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Bumi Sriwijaya: Citra Books Indonesia.