

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun)

Dewi Tri Rahayu¹), Rizal Ula Ananta Fauzi²)

¹Universitas PGRI Madiun
dewitriahayu12@gmail.com

²Universitas PGRI Madiun
rizalula@unipma.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to empirically prove the influence of Service Quality and Facilities on Inpatient Satisfaction at Sogaten Regional General Hospital, Madiun City. This research method uses a quantitative approach using SPSS software version 25. This research was conducted on inpatients at the hospital with purposive sampling and obtained as many as 345 respondents. The results of this study are that the Tangible dimension has a significant influence on customer satisfaction, the Reliability dimension has a significant effect on customer satisfaction, the Responsiveness dimension has a significant effect on customer satisfaction, the Assurance dimension has a significant effect on customer satisfaction, the Empathy dimension has a significant effect on customer satisfaction. , and facilities have a significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Assurance, Empathy, Facilities, Customer Satisfaction, Service Quality, Reliability, Responsiveness, Tangible.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun. Dalam Variabel kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang diteliti secara parsial. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan Software SPSS versi 25. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit dengan pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dan diperoleh sebanyak 345 responden. Hasil penelitian ini adalah Kualitas pelayanan dimensi Tangible memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimensi Reliability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimensi Responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimensi Assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimensi Empathy memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan Fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Assurance, Empathy, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Reliability, Responsiveness, Tangible.

PENDAHULUAN

Banyaknya berita yang beredar mengenai beberapa penyakit baru, masyarakat semakin sadar akan pentingnya kesehatan. Hal ini juga meningkatkan permintaan masyarakat dalam layanan kesehatan. Oleh karena itu, kesadaran

masyarakat untuk pentingnya kesehatan menjadi poin penting untuk penyedia layanan khususnya rumah sakit. Bagi perusahaan kesehatan khususnya rumah sakit harus bisa menggunakan cara yang berbeda untuk menarik konsumen dengan pelayanan yang berkualitas, fasilitas yang sempurna untuk memuaskan konsumennya. Masyarakat lebih menekan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan lebih responsif (Ritonga, 2019). Dengan ini membuat persaingan menjadi semakin padat dan tidak hanya antar rumah sakit saja tetapi juga dengan puskesmas di kota dan daerah. Begitu banyak penyedia layanan kesehatan sadar akan hal ini, perusahaan wajib memahami kepuasan konsumen ke dalam berbagai cara untuk melindungi konsumen supaya tidak berpindah tempat.

Salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Madiun, dengan jenis C yang terletak di Kota Madiun Jawa Timur. Dengan menawarkan pelayanan kesehatan yang dibantu oleh dokter handal spesialis dan institusi medis lainnya. Selain itu, RSUD Kota Madiun juga menjadi rumah sakit rujukan fasilitas kesehatan tingkat 1, melainkan dari puskesmas atau klinik. Tingkat pelayanan RSUD Kota Madiun menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dan kualitas fasilitas yang dibeli, serta kepercayaan pasien dalam pelayanan hal tersebut. Pada umumnya, tingkat pelayanan kesehatan diukur dari berapa kali seseorang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut. Dari tahun 2019 sampai 2021 jumlah pasien rawat mengalami penurunan dan pada tahun 2022 jumlah pasien mengalami kenaikan lagi. Fenomena ini perlu diperhatikan oleh layanan kesehatan karena jumlah pasien yang mengalami penurunan akan memberikan pengaruh yang kurang maksimal bagi perusahaan jasa tersebut. Menurut Wiratama (2019) adanya penurunan jumlah pasien disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah kepuasan konsumen yang rendah. Dengan begitu pihak rumah sakit harus memperhatikan lagi kinerja layanan yang optimal supaya pasien dapat menikmati pelayanan jasa, dan akan melakukan atau menggunakan jasa kembali pada saat dibutuhkan. Pasien mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang variatif setelah menggunakan layanan jasa dari rumah sakit.

Selaku pemangku layanan kesehatan masyarakat, rumah sakit memiliki permasalahan yang begitu serius terhadap hal pelayanan yang akan berikan apakah sudah memenuhi harapan dari pasien atau belum. Oleh sebab itu rumah sakit harus siap mempertahankan kepercayaan pasien dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan. Menurut Ritonga (2019) pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu pelayanan yang ada dalam situasi darurat, dan mampu menyelesaikan kebutuhan yang diinginkan konsumen sesuai standar profesi dan etika.

Dengan ada banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan di RSUD, untuk meminimalisir waktu, biaya serta pikiran maka dari itu peneliti membatasi dan mengambil faktor kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy dan faktor fasilitas. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Nani & Wolok (2014) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan yang meliputi lima Dimensi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. 8 Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Qomariah (2012) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Sugianto & Marpaung (2019) menjelaskan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Wijaya (2010) menyatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap aspek kepuasan pasien. Akan tetapi pada penelitian yang dilakukan Mulyono (2020) menjelaskan bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat.

KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis dan berpengaruh dengan lingkungan, jasa, proses, manusia dan produk yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan waktu dalam penyampaian yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan secara aktual. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan keinginan maka kualitas pelayanan dapat dikatakan efektif dan berhasil, dan apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan dengan maka kualitas pelayanan diartikan sangat baik dan bermutu tinggi. Dan sebaliknya jika layanan yang diperoleh lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikategorikan sebagai kualitas buruk (Aji, 2019).

Kualitas layanan menurut Aryani (2020) adalah penilaian untuk mengevaluasi proses penyampaian layanan dan hasil aktual dari layanan tersebut. Kualitas pelayanan baik digunakan sebagai standar kinerja yang secara konsisten memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci yang menjadi perhatian serius oleh setiap perusahaan dan semua sumber daya perusahaan yang dilibatkan. Adanya penyedia layanan, bisa meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman para konsumen dan meminimalisir pengalaman konsumen yang dirasa kurang

menyenangkan. Apabila pelayanan dianggap sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan akan dianggap ideal dan kualitas yang mudah diterima oleh pelanggan. Namun, apabila pelayanan dianggap kurang dari kinerja yang sedang diharapkan (buruk), maka para konsumen juga tidak mudah tertarik kepada penyedia (Aryani, 2020).

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian kinerja pelayanan berdasarkan perbandingan harapan konsumen dengan kinerja pelayanan yang sebenarnya. Dalam bidang kesehatan rumah sakit juga harus dapat mengutamakan mutu pelayanan kepada pelanggan atau pasiennya, karena peningkatan mutu pelayanan dapat berpengaruh terciptanya rasa puas dan nyaman bagi konsumen, sehingga kebutuhan atau keinginan pasien dapat terpenuhi dan dapat menambah nilai rumah sakit yang dipandang sebagai rumah sakit profesional yang bisa memenuhi semua kebutuhan pasien secara cepat dan akurat.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007) bahwa keberhasilan pelayanan ditentukan oleh pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan. Pada ketentuan ini, terdapat 5 dimensi dan indikator dalam kualitas pelayanan, antara lain:

1) Bukti fisik atau Berwujud (*Tangible*)

Kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya. Bukti fisik ini dapat membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya bisa memberikan suatu kepuasan tak terlepas dari keandalan atau *reliability* karena, dari perusahaan tersebut akan menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Dimensi keandalan (*reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya, karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi (Zoeldhan, 2012).

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2007) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan

pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima baik itu permintaan, keluhan, saran, kritik, komplain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.

4) **Jaminan (*Assurance*)**

Definisi *assurance* atau jaminan Menurut Metayunika (2013) mendefinisikan asuransi adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi. Sedangkan menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), *assurance* atau jaminan adalah suatu persetujuan, dimana penanggung kerugian mendapat premi, untuk mengganti kerugian karena kehilangan kerugian atau tidak diperolehnya suatu keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui terlebih dahulu.

5) **Empati (*Empathy*)**

Definisi empati dalam pemasaran menurut Nursodik (2010) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan, mengurus dan memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Metayunika, 2013).

Fasilitas

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi atau kemudahan yang disediakan oleh pemerintah atau swasta untuk masyarakat. Fasilitas umum dan fasilitas sosial adalah milik bersama yang harus dijaga dan dirawat dengan baik supaya bisa selalu dimanfaatkan secara maksimal untuk jangka panjang. Warga masyarakat dapat saling bahu-membahu untuk membangun dan atau memperbaiki fasum fasos sendiri jika memang sangat diperlukan tanpa bergantung kepada pemerintah. Tanpa adanya fasilitas umum dan fasilitas sosial yang memadai akan membuat hidup menjadi lebih sulit. Beberapa bentuk fasilitas tersebut adalah sekolah, klinik, tempat ibadah, jalan dan alat penerangan umum Strategi akan gagal jika perusahaan tidak memahami semua cara untuk meningkatkan efisiensi operasional yang ada (Wibisono, 2015). Bisnis juga harus memahami implikasi dari kemungkinan kondisi yang

mempengaruhi tingkat persaingan.

Menurut Ritonga (2019) terdapat empat strategi fasilitas, yaitu desain ukuran dan struktur merupakan rencana (gambar) yang dibuat berdasarkan ukuran, bentuk dan warna serta tekstur objek dengan ruang atau gambar. Kemudian yang kedua adalah lokasi, merupakan tempat yang tepat di ruang yang ditentukan. Tata letak adalah upaya merangkai, menata atau menggabungkan elemen atau elemen komunikasi grafis (teks, gambar, tabel, dll) untuk membuat komunikasi visual menjadi komunikatif, estetis, dan menarik. Perencanaan strategis properti harus diintegrasikan ke dalam tindakan operasional dan bisnis. Misalnya, keputusan investasi terkait penyediaan fasilitas sangat bergantung pada strategi keuangan dan strategi pemasaran.

Dalam bidang jasa, fasilitas harus dirancang sedemikian rupa sehingga konsumen dapat berinteraksi dan memiliki citra positif terhadap jasa yang ditawarkan. Strategi ruang harus dapat mendukung kegiatan operasional mulai dari pemesanan bahan baku hingga pengiriman ke konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus memiliki sistem informasi yang terintegrasi dengan sistem perencanaan operasional dan akuntansi (Ritonga, 2019). Menurut Kertajaya (2003) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologisnya akan memberikan suatu pernyataan bahwa pelanggan puas dalam melakukan pembeliannya.

Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa. mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui (Wibisono, 2015). Kepuasan yang sesungguhnya yang bisa dirasakan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas produk tersebut. Di dalam mengevaluasi kualitas suatu produk atau jasa, pelanggan akan menilai berbagai atribut (Supriyanto & Soesanto, 2012).

Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan konsumen yang dikemukakan oleh Utari & Firmansyah (2021), pertama mengenai kebutuhan dan keinginan yang berhubungan dengan segala hal-hal yang dirasakan konsumen ketika saat melakukan transaksi dengan penyedia pelayanan jasa. Faktor kedua mengenai pengalaman masa lalu pada konsumsi produk barang atau jasa sebelumnya yang

dirasakan oleh pelanggan dimasa lalu. Faktor ketiga dari pengalaman teman yang dipengaruhi oleh cerita dari pengalaman teman setelah memanfaatkan atau mengkonsumsi produk berupa barang maupun jasa. Faktor yang terakhir dari komunikasi melalui iklan dan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan terhadap suatu produk barang ataupun jasa, diharapkan tidak berlebihan supaya tidak menimbulkan ekspektasi yang berlebihan pula dari pelanggan

Kepuasan dapat diukur dengan beberapa indikator. Menurut Tjiptono (2007) terdapat tiga indikator untuk mengukur kepuasan konsumen, antara lain pada fasilitas yang diberikan rumah sakit dapat menunjang kepuasan pelanggan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dan dapat memuaskan, dan kembali menggunakan jasa pada saat membutuhkan jasa, artinya pasien yang sudah pernah menggunakan jasa dari rumah sakit A kembali lagi berobat di rumah sakit A tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan desain kausal, dimana data yang ada dalam penelitian dapat dinyatakan dan dihitung dengan angka atau bilangan. Selanjutnya data akan dianalisis melalui perhitungan statistika menggunakan aplikasi SPSS. Kausal adalah inti dari pendekatan ilmiah untuk penelitian, studi ini menguji apakah ada atau tidak satu variabel dapat mengubah variabel yang lain, dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Peneliti menggunakan desain kausal dengan tujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara analisis kualitas pelayanan, harga dan fasilitas di RSUD Sogaten Kota Madiun terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh antara variabel *independen* terhadap variabel *dependen* secara parsial. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *non probability*, sedangkan jenis sampel *non probability* yang dipilih adalah teknik *purposive sampling* (sampling dengan kriteria). Sampel pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan tabel *Isaac dan Michael*. Tabel penentuan jumlah sampel dari Isaac dan Michael memberikan kemudahan penentuan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Madiun yang merupakan Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Kota Madiun

yang berlokasi di Jl. Campursari No. 12B Sogaten, Manguharjo, Kota Madiun dan menempati areal seluas 40.785 m² dengan luas bangunan rumah sakit 12.313 m², yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1076/Menkes/SK/VII/2005 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun milik Pemerintah Kota Madiun Propinsi Jawa Timur. Terhitung 1 Januari 2013, RSUD Kota Madiun telah menjadi BLUD Penuh sejak diterbitkannya Keputusan Walikota Madiun Nomor: 445-401.302/256/2012 tanggal 17 Desember 2012 tentang Penetapan Status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Penuh pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Peneliti mengambil data dari responden yang pernah melakukan rawat inap di RSUD Sogaten Kota Madiun yang dikelompokkan ke dalam karakteristik secara spesifik. Berikut adalah pengelompokan responden yang didasari kuesioner yang disebar oleh peneliti:

Tabel 1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1.	Laki-laki	163	46,7%
2.	Perempuan	182	53,3%
Jumlah Total		345	100%

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1 di atas, menjelaskan bahwa jenis kelamin responden yang pernah melakukan rawat inap di RSUD Sogaten Kota Madiun sebanyak 163 atau 46,7% orang berjenis kelamin laki-laki dan 182 atau 53,3% orang berjenis kelamin perempuan. Ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah perempuan.

Tabel 2 Berdasarkan Usia Pasien

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1.	<17	6	2,9%
2.	17-30	311	89,1%
3.	>30	28	8%
Jumlah Total		345	100%

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil dari tabel 2 diatas, menjelaskan bahwa banyak responden yang pernah melakukan rawat inap di RSUD Kota Madiun yang berusia <17 tahun sebanyak 6 atau 2,9% orang. Dilanjutkan dengan responden

dengan usia 17-30 tahun sebanyak 311 atau 89,1% orang cukup mendominasi, sedangkan responden yang berusia >30 sebanyak 28 atau 8% orang. Dari data di atas ini menunjukkan bahwa responden yang pernah melakukan rawat inap di RSUD Sogaten dalam penelitian ini paling banyak berusia 17-30 dilanjut umur >30 tahun dan paling sedikit yaitu responden yang berusi <17.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan dalam menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Uji ini digunakan untuk menjawab distribusi data dalam variabel yang akan dipakai di penelitian ini yaitu data yang mempunyai distribusi normal (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini uji normalitas yang dipakai adalah uji statistik *Kolmogorov Smirnov*. Pedoman penentuan normal atau tidak normalnya data pada suatu uji normalitas, yaitu:

- Jika hasil signifikansi > 0,05 maka nilai residual bisa dikatakan normal.
- Jika hasil signifikansi < 0,05 maka nilai residual bisa dikatakan tidak normal.

Berikut merupakan hasil dari pengujian normalitas pada penelitian ini:

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas Penelitian

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		345
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28380623
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.024
	Negative	-.045
Test Statistic		.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: *Output SPSS (2023)*

Berdasarkan tabel 4.6 uji normalitas di atas, diketahui *p value* yang dihasilkan melalui pendekatan *Asymp. Sig (2-tailed)* > 0,05 yaitu 0,083

maka asumsi normalitas pada data tersebut terpenuhi, yang artinya data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Parsial (Uji T)

Uji t bermanfaat sebagai alat untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara individu (Ghozali,2018). Untuk mendapatkan hasil mengenai apakah efektif atau tidak variabel tersebut, maka dapat membandingkan angka t hitung dengan t tabel. Kriteria hasil dari Uji t dapat dilihat sebagai berikut:

Jika hasil yang diperoleh signifikan maka nilai $<0,05$ dan H1 diterima, yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika hasil yang diperoleh nilai secara signifikan $> 0,05$ maka H1 ditolak, yang artinya tidak ada pengaruh apapun signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Berikut adalah hasil uji t pada penelitian ini:

Tabel 5 Hasil Uji t Penelitian

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.845	.726		-2.540	.012
	<i>Tangible (X1.1)</i>	.161	.049	.163	3.309	.001
	<i>Reliability (X1.2)</i>	.162	.049	.159	3.284	.001
	<i>Responsiveness (X1.3)</i>	.186	.069	.088	2.693	.007
	<i>Assurance (X1.4)</i>	.110	.045	.083	2.441	.015
	<i>Empathy (X1.5)</i>	.201	.060	.143	3.345	.001
	Fasilitas (X2)	.253	.034	.396	7.400	.000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Pasien*

Sumber: *Output SPSS (2023)*

Berdasarkan tabel 5 di atas, hasil uji t pada masing-masing variabel yaitu:

1. Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangible* diperoleh nilai *sig.*

- (0,001 < 0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa H1 **diterima** pada variabel *Tangible* (X1.1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
2. Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability* diperoleh nilai *sig.* (0,001 < 0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa H2 **diterima** pada variabel *Reliability* (X1.1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
 3. Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness* diperoleh nilai *sig.* (0,007 < 0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa H3 **diterima** pada variabel *Responsiveness* (X1.3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
 4. Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance* diperoleh nilai *sig.* (0,015 < 0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa H4 **diterima** pada variabel *Assurance* (X1.4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
 5. Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi *Empathy* diperoleh nilai *sig.* (0,001 < 0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa H5 **diterima** pada variabel *Tangible* (X1.5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
 6. Variabel Fasilitas diperoleh nilai *sig.* (0,000 < 0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa H6 **diterima** pada variabel Fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Uji Determinasi

Koefisien determinasi (*adjusted R²*) dipakai sebagai alat ukur seberapa jauh kemampuan model untuk menerangkan jenis variabel terikat (*dependen*) dengan skor antara nol hingga satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai *adjusted R²* kecil memiliki arti kemampuan variabel-variabel independen saat menjelaskan jenis variabel *dependen* begitu terbatas. Jumlah yang mendekati 1 mengarahkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan dalam memprediksi variasi variabel *dependen* (Ghozali, 2018). Berikut merupakan tabel hasil pengujian analisis regresi berganda uji koefisien determinasi (*R²*):

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R²*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.666	1.295151

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Responsiveness, Assurance, Empathy, Reliability, Tangible

Sumber: *Output SPSS* (2023)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, menjelaskan bahwa hasil dari Adjusted R Square yaitu sebesar 0,666 atau sebesar 66,6%. Yang memiliki arti bahwa 66,6% variabel independen (X1 Kualitas Pelayanan pada dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, dan X2 Fasilitas) dapat mempengaruhi variabel dependen (Y Kepuasan Pasien). Sedangkan 33,4% sisanya dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor lain di luar model variabel penelitian ini. Hasil dari uji Koefisien determinasi di atas menjelaskan bahwa masih ada variabel independen lain yang mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengujian olah data, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* dan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun, dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) dimensi *Tangible* (X1.1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun. Dengan hasil pengujian yang telah dilakukan, peneliti dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan dimensi *tangible* seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, tempat parkir menjadi poin penting dalam sebuah kepuasan pasien saat menggunakan jasa tersebut.
2. Variabel kualitas pelayanan (X1) dimensi *Reliability* (X1.2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun. Dengan hasil pengujian yang telah dilakukan, peneliti dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan dimensi *Reliability* atau Keandalan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun sudah baik dan dapat menciptakan kepuasan pasien saat menggunakan jasa.
3. Variabel kualitas pelayanan (X1) dimensi *Responsiveness* (X1.3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun. Dengan hasil pengujian yang telah dilakukan, peneliti dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan dimensi

Responsiveness atau daya tanggap menunjukkan bahwa dengan adanya kesediaan Rumah Sakit melayani pasien akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien saat menggunakan jasa.

4. Variabel kualitas pelayanan (X1) dimensi *Assurance* (X1.4) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun. Dengan hasil pengujian yang telah dilakukan, peneliti dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan dimensi *Assurance* atau jaminan memberikan potensi yang besar untuk dapat menimbulkan kepuasan pada pasien saat menggunakan jasa.
5. Variabel kualitas pelayanan (X1) dimensi *Empathy* (X1.5) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun. Dengan hasil pengujian yang telah dilakukan, peneliti dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan dimensi *Empathy* atau empati memberikan potensi yang sangat besar untuk dapat menimbulkan kepuasan pada pasien saat menggunakan jasa.
6. Variabel fasilitas (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun. Dengan hasil pengujian yang telah dilakukan, peneliti dapat membuktikan bahwa pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati pasien terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat pasien menggunakan jasa.

Saran bagi peneliti selanjutnya agar pihak Rumah Sakit dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi dalam memberikan pelayanan dan fasilitas kepada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun. Dengan demikian dapat menciptakan kepuasan dan dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan baik saat menggunakan jasa. Dan juga pihak Rumah Sakit juga dapat memberikan kotak saran atau bentuk kepuasan pasien setelah melakukan rawat inap di RSUD Sogaten Kota Madiun. Bagi konsumen atau masyarakat terus memberikan saran dan bentuk kepuasannya dalam penggunaan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten kota Madiun. Dengan begitu pihak rumah sakit dapat mengetahui keluhan dan kendala apa saja yang dialami atau dirasakan oleh pasiennya dan dapat segera diperbaiki baik itu dari pelayanan maupun fasilitas yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, W. K. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi). *Skripsi*, 1–29.
- Aryani, W. (2020). Analisis Dampak Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi

- Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bpjs Kesehatan) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1–134. <https://All3dp.Com/2/Fused-Deposition-Modeling-Fdm-3d-Printing-Simply-Explained/>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kertajaya, H. (2003). *Empathy Has Significant Contribution In Service Studi Kasus pada Spa Martha Tilaar*. Jurnal Martha Tilaar Group.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran (edisi 13 jilid 1)* (Adi Maulan). Penerbit Erlangga.
- Mulyono, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(2), 241–250. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i2.1861>
- Nani, S., & Wolok, T. (2014). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Sinar Mas cabang Gorontalo. *Juminten*, 3(2), 25–36.
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan & Citra Terhadap Universitas. In *Jurnal Aplikasi Manajemen* (Vol. 10, Issue 1, p. 178).
- Ritonga, H. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat. *Skripsi Univeritas Islam Negeri Sumatera Utara*, 13–14.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa Edisi Pertama: Cetakan Ketiga*. Penerbit Bayumedia Publising.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). *Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan DBest Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)*. 26(01), 105–122.
- Utari, P. S., & Firmansyah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78. <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/article/view/198>
- Wibisono, A. (2015). *Fakultas ekonomika dan bisnis universitas diponegoro semarang 2015*.
- Wicaksono, T. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2). <https://doi.org/10.31602/atd.v1i2.913>
- Wiratama. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Peserta BPJS Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik*.