

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Masa *Social Distancing* di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

Hasnidar¹, Selviana Sarti², Sundari Rahman³

^{1,2} Sekolah tinggi ilmu ekonomi makassar maju

DOI: [10.37531/sejaman.v5i1.1586](https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1586)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik propotional random sampling. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan reliabilitas dengan Cronbach's Alpha. Uji asumsi klasik meliputi uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Untuk uji hipotesis menggunakan program komputer SPSS. Hasilnya bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada masa social distancing di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

Abstract

The study aims to determine the effect of service quality on Patient Satisfaction at Batara Guru Hospital. The sampling technique in this study uses the proportional random sampling quantitative analysis in this study will used validity and reliability tests with cronbachs's alpha. Assumption test classic includes heteroscedasticity and normality test. The hypothesis using the SPSS computer program. The result is that the quality of service such us of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty effect patient satisfaction during the social distancing period at the Batara Guru Hospital.

Keywords : Service Quality and Patient Satisfaction

Copyright (c) 2021 Hasnidar

 Corresponding author :
Email Address : asnihasnidar@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran yang tidak kalah strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Walaupun paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan

medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit hingga puskesmas dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia layanan jasa untuk selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Seperti yang dikatakan oleh Assauri, 2003:25 yaitu para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit (pemerintah) ditengah masyarakat karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995). Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Kualitas atau mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien (Suratri et al., 2018) Menurut data dari World Health Organization (WHO), 2020 sebagai organisasi kesehatan dunia, Covid-19 menjadi salah satu masalah kesehatan dunia sejak bulan Januari 2020. Pada 3 Mei 2020 kasus Covid-19 terkonfirmasi 3.272.202 kasus dan 230.104 angka kematian yang menimpa 215 negara. Kasus Covid-19 pertama kali terkonfirmasi di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 dan hingga kini terus bertambah. Sejak itu, angka kesakitan dan kematian terus bertambah dan berdampak pada tatanan pelayanan kesehatan. Selain kesakitan dan kematian, Covid-19 juga mengharuskan physical distancing dan PSBB pada 20 Maret 2020 hampir di beberapa daerah di Indonesia, semenjak itu terjadi penurunan pasien.

Coronavirus Diseases 2019 (COVID-19) adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Ada setidaknya dua jenis coronavirus yang diketahui menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan yang dapat menimbulkan gejala berat seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Virus penyebab COVID-19 dinamakan Sars-CoV-2. Virus corona adalah zoonosis (ditularkan antara hewan dan manusia). Penelitian menyebutkan bahwa SARS ditransmisikan dari kucing luwak (civet cats) ke manusia dan MERS dari unta ke manusia. Adapun, hewan yang menjadi sumber penularan COVID-19 ini masih belum diketahui (Kementerian Dalam Negeri, 2020). Corona virus-19 (COVID) telah dinyatakan sebagai pandemik dunia oleh WHO (WHO, 2020). Virus dan penyakit ini diketahui berawal dari kota Wuhan, Cina sejak Desember 2019. Per tanggal 21 Maret 2020, jumlah kasus penyakit ini mencapai angka 275,469 jiwa yang tersebar di 166 negara, termasuk Indonesia (Kemenkes, 2020).

Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien hampir disemua layanan penyedia jasa kesehatan tidak terlepas pula di rumah sakit, hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan

jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan pengendalian sumber virus (Kementerian Kesehatan, 2020). Semua tenaga kesehatan belum mempunyai pengalaman menangani Covid-19. Tenaga kesehatan harus menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi, mulai dari implementasi panduan penatalaksanaan Covid-19, panduan-panduan baru yang harus diimplementasikan, perubahan interaksi pasien perawat, penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), kecemasan tertular Covid-19 ataupun menularkan kepada keluarga. Kebiasaan baru ini diduga dapat berimbas kepada mutu dan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien tentunya.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam sebuah organisasi atau perusahaan dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002:181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di penyedia layanan jasa kesehatan seperti puskesmas hingga rumah sakit harus memahami cara melayani dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama. Kemampuan puskesmas/rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997: 82).

Setiap penyedia layanan kesehatan (rumah sakit/puskesmas) berusaha untuk dapat menyediakan layanan yang sebaik mungkin. Dengan diberikannya kualitas layanan yang maksimal membuat para pengguna jasa merasa puas. Pasien rawat inap khususnya masa social distancing ini merupakan salah satu pengguna jasa yang paling merasakan layanan yang diberikan, karena pasien memiliki intensitas layanan yang lebih besar daripada pasien rawat jalan yang tidak menginap. Dari hasil penelitian terdahulu oleh Hartini, 2014 yang berjudul pengaruh kualitas terhadap kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa dengan hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keandalan, ketanggapan, kepercayaan, empatik, dan jaminan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Madona, 2017 yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank syariah mandiri kantor cabang 16 Ilir Palembang” hasil penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank syariah mandiri kantor cabang 16 Ilir Palembang. Deriba, 2020 menyatakan bahwa kepuasan pasien dan faktor terkait selama pandemi covid-19 di fasilitas pelayanan kesehatan Shoa Utara bahwa tingkat kepuasan pasien sangat rendah di masa pandemi COVID-19. Adanya indikator rambu dan petunjuk arah, ketersediaan obat, social distancing, ketersediaan alkohol, dan

hand sanitizer merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Intervensi yang ditargetkan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas layanan selama COVID-19 melalui menjaga jarak sosial dan ketersediaan alkohol atau pembersih tangan (hand sanitizer) sangat diperlukan.

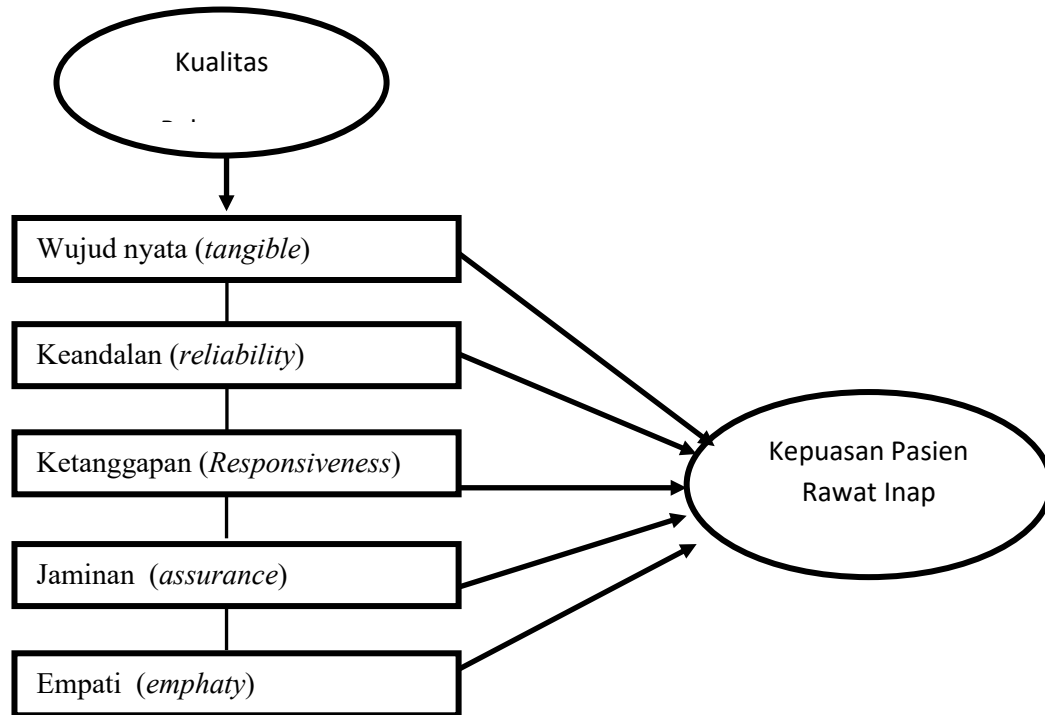
Penelitian Terdahulu

Adapun Penelitian terdahulu yang menjadi referensi atau bacaan peneliti dalam menyusun kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hartini, 2014 yang berjudul “pengaruh kualitas terhadap kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa” dengan hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keandalan, ketanggapan, kepercayaan, empatik dan jaminan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Madona, 2017 yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank syariah mandiri kantor cabang 16 ilir Palembang” hasil penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank syariah mandiri kantor cabang 16 ilir Palembang.
3. Deriba, 2020 “kepuasan pasien dan faktor terkait selama pandemic covid-19 di fasilitas pelayanan kesehatan Shoa Utara” hasil penelitiannya Tingkat kepuasan pasien sangat rendah di masa pandemi COVID-19. Adanya indikator rambu dan petunjuk arah, ketersediaan obat, social distancing, ketersediaan alkohol, dan hand sanitizer merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Intervensi yang ditargetkan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas layanan selama COVID-19 melalui menjaga jarak sosial dan ketersediaan alkohol atau pembersih diperlukan.
4. Sesilia, 2020. “kepuasan pasien menggunakan layanan kesehatan teknologi (Thele-Health) di masa pandemic covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kulaitas pelayanan kesehatan memediasi penuh hubungan kepercayaan pasien pada kepuasan psien. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa konsep ini mempengaruhi keyakinan dan prilaku pasien berdasarkan layanan kesehatan yang di terima psien.
5. Halimutusa, 2015. “hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan umum di puskesmas ciputat timur”. Hasil penelitian yaitu meningkatkan pelayanan yaitu melakukan pengawasan kinerja petugas dan memberikan penghargaan kepada petugas yang mampu melayani pasien.
6. Srianti dkk, 2020. “kualitas pelayanan kesehatan diRSUD Batara Guru Belopa Kabupaten luwu”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di RSUD Batara Guru sudah berjalan secara baik, di semua indicator mencakupi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empatik yang telah di terapkan dengan mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan sebagai hal utama untuk mencapai sasaran nasional dan daerah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di kabupaten luwu.

Variabel bebas dan terikat penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Masa Social Distancing RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu :



Gambar 1: Kerangka Konseptual, Peneliti 2021

H1 : Diduga bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

H2 : Diduga bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

H3: Diduga bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

H4: Diduga bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

H5 : Diduga bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

METODOLOGI

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan penelitian deskriptif. Desain penelitian adalah rencana dari struktur penelitian yang mengarahkan proses dan hasil penelitian sedapat mungkin menjadi valid, obyektif, efisien dan efektif (Hartono, 2004: 53). Penulis kemudian menyusun penelitian ini dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Pada penelitian ini terdapat beberapa batasan waktu dan tempat yang digunakan agar konteks penelitian mendapat hasil yang maksimal. Dalam hal ini waktu yang digunakan untuk penelitian ini kurang lebih 2 bulan yaitu Juni-Juli 2021, dan berlokasi RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Gambaran tentang deskripsi responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada bagian data responden yang meliputi jenis kelamin, umur, dan pendidikan: yang menunjukkan bahwa dari 60 responden, berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 42% dan berjenis kelamin perempuan dengan presentase 58%. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kebanyakan responden penelitian ini adalah perempuan dengan presentas 58%. Berdasarkan data responden, kebanyakan responden bekerja sebagai pegawai swasta dengan presentase 33% dan dari 60 responden sebagian besar berumur 35 sampai dengan 49 tahun sebanyak 33 %.

Uji hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda dan Secara parsial (Uji - t)

Uji t merupakan uji kecocokan model secara individu variabel kualitas pelayanan yang meliputi dimensi keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati. Suatu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dilihat dari nilai signifikansi uji t. Nilai itu dikatakan signifikan jika tingkat signifikansi < 0,05.

Tabel 1. Analisi Regresi Linear Berganda Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	2.046	1.070		1.912	.059
X1	.364	.090	.298	4.059	.000
X2	.387	.090	.344	4.280	.000
X3	-.571	.136	-.490	-4.205	.000
X4	.754	.135	.658	5.191	.000
X5	.161	.081	.134	1.989	.050

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2021

$$Y = 2,046 + 0,364 X1 + 0,387 X2 - 0,571 X3 + 0,754 X4 + 0,161 X5$$

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa jalur yang dianalisis memiliki pengaruh yang signifikan, terlihat dari besarnya tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05.

1. Nilai koefisien dari tangible adalah 0,364, yakni bernilai positif. Hal ini berarti tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui nilai t_{hitung}

- 4,059 > $t_{\text{tabel}} 1,96$ dan $\text{Sig } 0,019 < 0,05$, maka tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Nilai koefisien dari reliability adalah 0,387, yakni bernilai positif. Hal ini berarti reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui nilai $t_{\text{hitung}} 2,132 > t_{\text{tabel}} 1,96$ dan $\text{Sig } 0,036 < 0,05$, maka reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
 3. Nilai koefisien dari responsiveness adalah 0,571, yakni bernilai positif. Hal ini berarti responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui nilai $t_{\text{hitung}} 2,520 > t_{\text{tabel}} 1,96$ dan $\text{Sig } 0,013 < 0,05$, maka responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
 4. Nilai koefisien dari assurance adalah 0,754, yakni bernilai positif. Hal ini berarti assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui nilai $t_{\text{hitung}} 2,619 > t_{\text{tabel}} 1,96$ dan $\text{Sig } 0,010 < 0,05$, maka assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
 5. koefisien dari empathy adalah 0,161, yakni bernilai positif. Hal ini berarti empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Diketahui nilai $t_{\text{hitung}} 2,529 > t_{\text{tabel}} 1,96$ dan $\text{Sig } 0,013 < 0,05$, maka empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

Uji signifikan pengaruh serempak (Uji F)

Uji F ini 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, diketahui besarnya $F = 70,155$ sedangkan nilai F_{tabel}

Dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ dan $df_1 = 5$; $df_2 = 94$ ($F_{(0,05;5;94)}$), diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,29. Secara bersama-sama variabel keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

Tabel 2. Uji F

Model	Sum of squares	Df	Mean square	F	Sig
1 Regression	543.945	5	108.789	70.155	.000 ^a
Residual	145.765	94	1.551		
Total	689.710	99			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2021

Kofosien determinan (R^2)

Tabel 3. Model summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the estimate
1	.888 ^a	.789	.777	1.24527

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2021

Nilai secara umum (R^2) sebesar 0,245, sedangkan nilai R square yang telah disesuaikan (adjusted R square) sebesar 0,789. Ini artinya bahwa 78,9 % variabel dependen (kepuasa pasien) dapat dijelaskan oleh variabel independennya (dimensi

keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati). Sisanya sebesar 21,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Analisis linear berganda

- a. Pengaruh *Tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner responden seperti tempat tidur yang aman, perawat yang berpenampilan rapi, perlengkapan medis dan peralatan medis yang canggih yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Hal ini menandakan bahwa pihak RS Batara Guru telah menyiapkan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pasien sehingga pasien merasa puas berada di RSUD Batara Guru. Hasil penelitian ini di dukung oleh Hartini, (2014) dan Madona, (2017) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

- b. Pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru

Berdasarkan hasil analisis agresi berganda reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat bahwa perawat mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan professional, perawat mampu memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di RS terutama pada masa pandemi covid-19, perawat mampu memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan, perawat mampu memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan dan ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika pasien atau responden membutuhkan. Hasil penelitian ini di dukung oleh Halimutusa, (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

- c. Pengaruh *responsiveness* (tanggap) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini di buktikan dengan hasil kuesioner responden seperti menanggapi keluhan dengan baik, memberikan saran dengan bijaksana, Kecepatan menanggapi keluhan pasien dan Kecepatan melayani permintaan medis membuat pasien merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka sangat puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hasil penelitian ini di dukung oleh Sesilia, 2020. Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

- d. Pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dari kuesioner responden yang menyatakan Perawat selalu bersikap ramah, Dokter yang ahli di bidangnya, Perawat yang selalu bersikap sopan dalam memberikan layanan membuat pasien dan keluarganya menjadi percaya atas kemampuan rumah sakit

dalam mengobati dan layani pasien sehingga mereka akan merasa puas terhadap jasa layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini di dukung oleh hasil penelitian Hartini, (2014) dan Madona, (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

- e. Pengaruh *emphaty* (empatik) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dari kuesioner responden seperti perhatian khusus secara tulus, Rumah Sakit RSUD Batara guru memahami kebutuhan pasien dan RSUD Batara Guru tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya orang berobat sangat butuh perhatian dari orang lain terutama oleh perawat. Hal ini adanya perhatian dari pegawai rumah sakit baik medis atau non medis sangat perlu untuk menjadi pelanggan (pasien rawat inap) menjadi puas.

- f. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Batara Guru

Hasil analisis regresi berganda menyebutkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* mempunyai pengaruh yang disignifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Batara Guru. Hal ini disebabkan kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting dan harus dikerjakan dengan sebaik mungkin karena kualitas sebagai sifat dari pencapaian produk atau kinerja merupakan bagian dari strategis perusahaan dalam hal ini rumah sakit, dalam rangka meraih keunggulan dan bersinambungan baik dalam memimpin rumah sakit maupun strategis untuk terus tumbuh. Hasil penelitian ini didukung oleh Srianti dkk, 2020. yang menyatakan bahwa secara umum kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

SIMPULAN

Secara parsial variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru. Secara parsial variabel keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru. Secara parsial variabel daya tanggapberpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru. Secara parsial variabel jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru. Secara parsial variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Batara Guru.

Referensi :

- Astari, W., Noviantani, A., Simanjuntak, R. 2021.
Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 2021 Vol 03, Edisi 1, hal 34-38.
- Azwar, S. 1996. Reliabilitas dan Validitas. Edisi ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Azwar, Azrul H. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin. (2005). Studi Tentang Kualitas Pelayanan

- dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten, Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fahriani, M., dan Ningsih, D. Aprilia. 2021. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bidan Cerdas*-ISSN: 2654-9352 dan p-ISSN: 2715-9965 Volume 3 Nomor 4.
- Felisitas Lena. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien"
- Hadi, Sutrisno. (1991). Analisis Butir. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hartini, Nining. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Skripsi. UIN Alauddin Makassar.
- Kementerian Kesehatan. (2020). Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease Covid 19.
- Jacobalis, S. 1995. Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Kotler, Philip. (2002). Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Pearson Education Asia Pte. Ltd.
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Madona Fitri, 2017. Madona, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Skripsi
- Moh. Iqbal Hasan. (2002). Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (4 ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Sesilia, A. Popy. 2020. Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19: Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)* 2020, Vol. 1 (No. 3) : 251-260
- Srianti, Isa Ansari and Ma'ruf. 2020. Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Kabupaten Luwu". Volume 1, Nomor 2, Oktober 2020. <https://journal.unismuh.ac.id./index.php/kimap/index>
- Surartri, A. Made., Suryati, T., Edwin, V. 2018. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, Vol. 46, No. 4, Desember 2018: 239 - 246
- Susilo, Adityo., Rumende C. Martin., Vitoyo, W. Ceva. 2019. Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini Coronavirus Disease 2019: Review of Current Literatures. | *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, Vol. 7, No. 1 Maret 2020.
- World Health Organization (WHO). (2020). Materi Komunikasi Risiko COVID-19 untuk Fasilitas Pelayanan Kesehatan. In. Western Pacific Region.
- Wilhelmina Kosnan. 2019 "jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke"
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1990) "Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation". New York: The Free Press P. 46.