

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap DI Rumah Sakit DR Sumantri Pare-Pare

*Yulfikasari¹, Nurmiati Muchlis¹, Arman¹, Samsualam¹

¹ Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

*Email: yulfikasari_fk08@yahoo.com

ABSTRACT

Background: In order to improve optimal health status, everyone has the right to health care and patient satisfaction is a big challenge in the provision of health services today. This study was conducted with the aim to determine the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy on the satisfaction of inpatients at Dr. Sumantri Parepare and to determine the effect of satisfaction on the trust of Dr. Sumantri Parepare. **Methods:** This study used a quantitative study using a cross-sectional design. The population in this study were 87 inpatients at Dr. Sumantri Parepare Hospital. Sampling was done by proportionate stratified random sampling. **Results:** Based on the results of statistical tests using logistic regression test, the p value = 0.000, where p count is smaller than p table 0.005, so it can be concluded that there is an effect of tangibles, realibility, responsiveness, assurance and empathy on the satisfaction level of inpatients at home. Dr. Sumantri Parepare. **Conclusion:** This study suggests that the quality of service in the hospital is necessary in order to increase patient satisfaction and confidence to come back for treatment.

Keywords: *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction, trust.*

ABSTRAK

Latar belakang: Dalam rangka peningkatan derajat kesehatan yang optimal, setiap orang memiliki hak atas pelayanan kesehatan (*the right to health care*) dan kepuasan pasien menjadi tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini. Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empati* terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Dr. Sumantri Parepare dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat inap RS Dr. Sumantri Parepare. **Metode:** penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross – sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap RS Dr. Sumantri Parepare sebanyak 87 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara proportionate stratified random sampling. **Hasil:** Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empati* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyarankan bahwa perlunya kualitas pelayanan di rumah sakit agar bisa meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien untuk datang kembali berobat.

Kata Kunci: *Realibilty, Responsivess, Assurance, Empathy, Tangibles, kepuasan, kepercayaan*

LATAR BELAKANG

Dalam rangka peningkatan derajat kesehatan yang optimal, setiap orang memiliki hak atas pelayanan kesehatan (*the right to health care*). Kepuasan pasien menjadi tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini. Secara umum, Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan). (UU NO. 44 TAHUN 2009 Tentang Rumah Sakit) (1).

Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis ditengah persaingan global. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat

kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan, dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (2).

Melihat yang terjadi saat ini bahwa perilaku para praktisi medis terkadang kurang mempertimbangkan proses-proses komunikasi atau pertukaran informasi, dan interaksi sosial yang saling menguntungkan. Pada umumnya konsumen sebagai pengguna jasa kesehatan seperti pasien, tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Artinya, seorang pasien berhak untuk mempertanyakan pelayanan dokter yang dirasakannya tidak jelas, bahkan memberatkan konsumen itu sendiri (3).

Dari data hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Akbar Syarif

tentang Analisis Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare menyatakan bahwa beberapa pasien rawat inap menilai RS Dr. Sumantri belum ramah sebesar 73%, perawat tidak komunikatif 56%, perawat kurang memberikan informasi 39%, perawat kurang peduli dan tidak memiliki kemauan untuk melayani 61% sedangkan pendapat pasien tentang kompetensi perawat dalam menerapkan prosedur keperawatan sebesar 91%. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi interpersonal perawat di mata pasien masih rendah dan masih dikeluhkan oleh pasien (4).

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Tugurejo Semarang yang diambil oleh PT SRI pada semester 1 tahun 2008, dari hasil indepth pada 130 responden, didapatkan fakta bahwa pasien biasanya mempunyai pengalaman tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika datang ke Rumah Sakit, karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal tersebut bisa menimbulkan ketidakpuasan. Pernyataan pasien yang terangkum, menyampaikan bahwa dokternya terkesan terburu-buru dan menakut-nakuti atas penyakit yang diderita pasien, perawat yang cuek dan kurang informative (5).

Beberapa hasil studi lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Dimensi mutu dan kualitas layanan (service quality) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan kesehatan. Studi kualitatif malah menemukan betapa

sukarnya menjumpai “secercah senyum” “pemberi layanan kesehatan (6).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitin yang baik (7).

Menurut Zeithaml-Pasasuraman-Berry (Pasolong, 2007: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu, Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty (8).

Dari berbagai masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa keluhan pasien sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan (9).

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan kunjungan

pasien rawat inap di RS Dr. Sumantri Parepare tahun 2017 – 2019, menunjukkan jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan pada tiga tahun terakhir. Dari tahun 2017 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 8.700. Tahun 2018 jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami penurunan sebanyak 8.500. Dan Tahun 2019 jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan sebanyak 8.000 (10).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan complain (keluhan) dari pasien sangat diperlukan. Dan sampai sekarang masih terdapat beberapa keluhan dari pasien yang diterima oleh pihak Rumah Sakit baik secara langsung maupun tidak langsung (11).

Dari hasil wawancara langsung kepada beberapa pasien rawat inap ada beberapa keluhan, yaitu 20% pasien rawat inap mengatakan perawat kurang care, 60% mengeluhkan sempitnya lahan parkir, 35% mengeluh lokasi rumah sakit yang sempit sehingga merasa kurang nyaman serta 10% mengeluhkan kebersihan di rumah sakit (12).

Berdasarkan dari uraian latar belakang, maka dilakukan kajian lebih lanjut mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross – sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tk,IV Dr.Sumantri Parepare yang berlokasi di Jl. Karaeng Burane No.24 Kotamadya Pare-Pare

Provinsi Sulawesi Selatan. RS Dr. Sumantri adalah salah satu rumah sakit milik TNI AD dan tergolong ke dalam RS kelas C. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2020.

Populasi adalah kumpulan semua individu dalam suatu batas tertentu (Budiarto, 2002). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RS Dr.Sumantri Parepare.

Penentuan jumlah populasi penelitian ini berdasarkan jumlah rata – rata kunjungan pasien bulan Januari ke Desember tahun 2019, yaitu pasien rawat inap periode Januari – Desember yang berjumlah 8.000 pasien. Dengan rumus slovin kami menetapkan total sampel adalah 87 orang.

Adapun, Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu: 1) Pasien unit rawat inap di RS Dr. Sumantri Parepare Pasien dengan kondisi sadar, jika pasien tidak bias mengisi kuesioner maka akan digantikanoleh keluarga pasien. 2) Pasien dengan lama rawatan > 2 hari. Sedangkan, kriteria eksklusi pada penelitian ini, yaitu: 1) Pasien buta huruf. 2) Pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukakan dengan menggunakan kuesioner yang tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan (Suharsimi 2006:129). Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi lima tingkatan nilai untuk mewakili pendapat responden, nilai untuk skala tersebut adalah: sangat puas; diwakili angka 4, puas; diwakili angka 3, tidak puas; diwakili angka 2, sangat tidak puas; diwakili angka 1. Data diolah

dengan menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS (statistic package for sosial science) versi 20.0 for Windows.

HASIL

Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dan multivariate. Adapun variabel yang diteliti adalah Kualitas pelayanan yang terdiri dari Reliability, Responsiviness, Assurance, Empaty, dan Tangibles. Serta variable Kepuasan dan Kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare.

Analisis Univariate

Analisis univariat dipergunakan untuk melihat deskripsi dari masing-masing variabel penelitian yang diukur,

baik variable independen maupun variabel dependen. Deskripsi variabel yang akan diketahui meliputi nilai frekuensi, rata-rata (mean), nilai tengah (median), standar deviasi, nilai maksimum dan minimum dari masing-masing variabel penelitian. Berdasarkan table, penelitian ini di dominasi oleh responden wanita yaitu sebanyak 51 responden atau sebesar 58,6%. Terkait umur didominasi oleh responden yang berumur di atas 21-30 tahun dan 41-50 tahun sebanyak 21 responden atau sebesar 24,1%. Jenis pekerjaan, di dominasi oleh PNS sebanyak 24 responden atau sebesar 27,6%. Serta, Penelitian ini di dominasi oleh responden yang berpendidikan SMA sebanyak 38 responden atau sebesar 43,7%.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel		Frequency	Percent
Jenis Kelamin	Laki-laki	36	41,4
	Perempuan	51	58,6
Umur	<= 20	7	8,0
	21-30	21	24,1
	31-40	18	20,7
	41-50	21	24,1
	>50	20	23,0
Pekerjaan	Irt	20	23,0
	PNS	24	27,6
	Pegawai Swasta	15	17,2
	Wiraswasta	15	17,2
	Pelajar/ Mahasiswa	8	9,2
	Pegawai Honorer	3	3,4
	Pensiunan	1	1,1
	Tidak ada	1	1,1
Pendidikan	SMP	15	17,2
	SMA	38	43,7
	DIPLOMA	6	6,9

SARJANA	28	32,2
Total responden tiap variabel	87	100

Sumber: Data Primer, 2020

Bivariate Analisis

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk melihat hubungan dua variabel yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi Square* dan uji regresi logistik bivariat. Uji *Chi Square* adalah uji yang digunakan untuk mengestimasi atau mengetahui frekuensi hasil observasi dengan frekuensi yang diharapkan dari sampel apakah terdapat hubungan atau perbedaan yang signifikan atau tidak. Uji

Chi Square melihat hubungan atau perbedaan antara variabel yang berbentuk kategorik (nominal dan ordinal), Uji signifikan dilihat dengan menggunakan *Confident Interval* (CI) 95% ($P \text{ value} < 0,05$). Kesimpulan tingkat kemaknaan dapat dilakukan apabila hasil uji sebagai berikut, $P \text{ value} < 0,05$ menunjukkan hasil adalah signifikan dan $P \text{ value} > 0,05$ menunjukkan hasil adalah tidak signifikan.

Tabel 2. Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, dan Tangibles terhadap Kepuasan Pasien

Variabel		Kepuasan				Total		P-Value
		Negatif		Positif		N	%	
		N	%	N	%			
Tangibles	Negatif	6	26.3	13	68.4	19	21.8	0.00
	Positif	0	0%	68	84	68	78.2	
Responsiveness	Negatif	5	22.7	17	77.3	22	25.3	0.004
	Positif	1	1.5	64	98.5	65	74.7	
Reliability	Negatif	6	37.5	10	62.5	16	18.4	0.00
	Positif	0	1.4	71	98.6	71	81.6	
Assurance	Negatif	5	38.5	8	61.5	13	14.9	0.00
	Positif	1	1.4	73	98.6	74	85.1	
Emphaty	Negatif	6	40	9	60	15	17.2	0.00
	Positif	0	1.4	72	98.6	72	82.8	

Sumber Data: Primer, 2020

Berdasarkan tabel 2 pengaruh responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan, berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,004$ yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Responsiveness (Daya

Tanggap) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Berdasarkan tabel 5.7 distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Assurance (jaminan) terhadap kepuasan sebanyak 14,9% pasien rawat inap yang mengalami ketidakpuasan Jaminan, sedangkan terdapat 85,1% pasien rawat

inap yang merasa bahwa Jaminan sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Pengaruh Assurance (jaminan) terhadap kepuasan, berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Assurance (Jaminan) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare. akit Dr. Sumantri Parepare.

Berdasarkan tabel 4.9 distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Reliability (kehandalan) terhadap kepuasan sebanyak 18,4% pasien yang mengalami ketidakpuasan Reliability (kehandalan), sedangkan terdapat 81,6% pasien yang merasa bahwa kehandalan sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan, Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kehandalan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare.

Berdasarkan tabel 5.10 distribusi frekuensi kepuasan terhadap kepercayaan sebanyak 6,3% pasien yang mengalami Penurunan kepercayaan atas kepuasan, sedangkan terdapat 93,1% pasien yang merasa bahwa kepercayaan sangat mempengaruhi rasa puas pasien.

Pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan, berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kepuasan Terhadap

Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman untuk variable independent (X) dimana Kualitas Pelayanan memiliki lima indikator diantaranya Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empaty. Sehingga pihak rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien (13). Tangible (Bukti fisik) merupakan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seperti ruang perawatan, ruang tunggu, lahan parkir (14).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan sebanyak 21,8% pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap tangibles, sedangkan terdapat 78,2% pasien yang merasa bahwa tangibles sangat mempengaruhi rasa puas pasien. Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh tangibles Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare (15).

Responsiviness adalah keinginan dan kesiapan dari para petugas

kesehatan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada pasien. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi Kualitas pelayanan, yaitu Responsiveness (Daya Tanggap) terhadap kepuasan sebanyak 25,3% pasien yang mengalami ketidakpuasan Responsiveness (Daya Tanggap), sedangkan terdapat 74,7% pasien yang merasa bahwa Responsiveness (Daya Tanggap) sangat mempengaruhi rasa puas pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,004 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare. (16).

Reliability adalah kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Reliability (kehandalan) terhadap kepuasan sebanyak 18,4% pasien yang mengalami ketidakpuasan Reliability (kehandalan), sedangkan terdapat 81,6% pasien yang merasa bahwa kehandalan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kehandalan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare (17).

Assurance adalah kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien, seperti pengetahuan yang luas serta keramahan yang harus dimiliki petugas kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu assurance terhadap kepuasan sebanyak 14,9% pasien yang mengalami ketidakpuasan assurance, sedangkan terdapat 85,1% pasien yang merasa bahwa assurance sangat mempengaruhi rasa puas pasien. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare. (18).

Empati adalah perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya untuk memahami keinginan pasien. Berdasarkan hasil penelitian hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Empati terhadap kepuasan sebanyak 17,2% pasien yang mengalami ketidakpuasan Empati, sedangkan terdapat 82,8% pasien yang merasa bahwa Empati sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pengaruh empati terhadap kepuasan, berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Empati Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di

Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare (19).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rahadi Fitrah Nova (2012) mengenai “ Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta “ menunjukkan bahwa variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nihil (H_o) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1,989), dan keyakinan (-4,205) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasilnya adalah R sebesar (0,789) menunjukkan bahwa 78,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati sedangkan sisanya 21,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini (20).

Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan

Berdasarkan hasil penelitian Distribusi frekuensi Kepuasan terhadap kepercayaan sebanyak 6,3% pasien yang mengalami Penurunan kepercayaan atas kepuasan, sedangkan terdapat 93,1% pasien yang merasa bahwa kepercayaan sangat mempengaruhi rasa puas pasien, Berdasarkan hasil uji

statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare (21).

Demikian pula halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaldy (2011) di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara prinsip keadilan dengan kinerja pegawai dengan nilai $p = 0,007$. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi good corporate governance mampu meningkatkan kinerja dan citra rumah sakit, yang dapat dilihat dari survey kepuasan pengguna yang menyatakan adanya kepuasan pelayanan yang telah diterima pengguna layanan. Dengan demikian Adanya reformasi birokrasi akan menciptakan sinergi antara good governance dan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian (22).

Keterbatasan Penelitian

Beberapa faktor yang menjadi keterbatasan selama melakukan penelitian ini adalah pengukuran variabel dilakukan satu kali sekaligus pada waktu yang bersamaan dan melalui kuesioner, sehingga hasil yang diperoleh adalah gambaran keadaan sesaat yang tidak ada tindak lanjut atau follow up. Responden tidak memiliki pengetahuan tentang standar kualitas pelayanan. Serta, adanya wabah Covid-19 tidak memungkinkan untuk dilakukan wawancara langsung kepada responden sehingga responden tidak bisa

mengapresiasikan pendapatnya secara objektif.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini kami dapat menyimpulkan; analisis pengaruh *tangible, responsiveness, assurance, empati, reliability* menunjukkan nilai signifikansi p-value 0,000 (lebih kecil dari 0.05). Hal ini berarti ada pengaruh antara semua variable independent tersebut terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Dr.Sumantri Parepare. Dapat disimpulkan pula, analisis pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan menunjukkan nilai signifikansi p-value 0,000 (lebih kecil dari 0.05). Hal ini berarti ada hubungan antara Kepuasan dengan kepercayaan pasien rawat inap RS Dr.Sumantri Parepare. Dan variabel yang paling berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien rawat inap RS Dr. Sumantri Parepare adalah variable Jaminan dikarenakan nilai Wald 16,054 (lebih kecil dari 0.05).

DAFTAR PUSTAKA

1. Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2016. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol.29 No.1 : 24-38.
2. A, Parasuraman, Berry, L, Zeithaml, V. 'Quality Counts in Service too' *Business Horizon*.
3. Assauri, S. 2013. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
4. Azwar, Azrul H. 2011. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
5. Hastuti, S.K.W., et al. 2017. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta" . *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11 (2), 161-168.
6. Ibrahim, B. 2016. "TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global" Penerbit Djambatan : Jakarta
7. Kotler, P. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga
8. Mayer, R.C, Davis, I. H, dan Schoorman, F.D (2013), An Integratif Model of Organization Trust, *Academy of Management Review*, 30 (3) : 709-734.
9. Mula Joseph, Ainur Rofiq. 2010. "The Effect of Customers' Trust on E- Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions"
10. Munusamy, Shankar dkk. 2010. *Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector*. Internasional Jurnal of Inovation, Management and Technology Vol.1 No.4 : Malaysia
11. Nova Fitrah. 2012. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah". Surakarta
12. Parasuraman,Zeithmal,V alarie A,Berry,Leonard A,Delivering Quality Service. "Balancing Customer Perception And Expectation,The free Pers,A

- Division of Macmillan*", New York.
13. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2018."Manajemen Pemasaran", jilid pertama, Erlangga, Jakarta
 14. Sumarwanto, E. 2014. "Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan". *Cermin Dunia Kedokteran*. No. 19. Jakarta
 15. Syarif, A. 2010. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Pare-pare* [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin
 16. Yunus,Kamal dkk. 2018. *Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction : ABC Relationship Model Testing*. IBEJ Vol.2 Issue N0.1.