

Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin)

Iqbal Firdausi

Abstract: The goal of the research is to know the influence of the service quality factor such as: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles against the patient satisfaction at the General Hospital Ulin Banjarmasin and to know which one of the service quality factors that has a dominant influence for patients at the general hospital Ulin Banjarmasin. The research uses the model of the inferential or probability statistic, namely statistic that is used to analyse data sample and the result for population. Data which is used is the primary and secondary data as well as the technique of data collecting through the observation with the direct interview and questioner. Based on the result of the double linear regression analysis calculation shows that the service quality factor such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles simultaneously have influence on the patient satisfaction at the General Hospital Ulin Banjarmasin. The result of the research shows that the service quality factor such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles have an influence toward the patient satisfaction in the general hospital Ulin Banjarmasin. Therefore, suggested in order to hospital side can maintain the service quality which is applied by them up till now and increase the patient satisfaction.

Keywords: service quality, and patient satisfaction

Saat ini pelayanan rumah sakit di Indonesia sedang dan terus mengalami perubahan yang cepat sebagai akibat dari adanya arus globalisasi yang melanda dunia. Dalam melaksanakan profesinya, rumah sakit dan tenaga kesehatan berlaku sebagai penyedia jasa layanan kesehatan bagi anggota masyarakat dan anggota masyarakat yang dilayani berlaku sebagai konsumen (Nurtashya, 2004). Rumah sakit sebagai bagian dari sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari tatanan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan saat ini rumah sakit juga merupakan unit pelayanan kesehatan yang sangat kompleks, padat tenaga ahli/ahli madya serta padat teknologi. Selain itu, rumah sakit merupakan bagian dari integral organisasi sosial dan yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Nurtashya, 2004).

Banjarmasin sebagai ibukota dari Kalimantan Selatan memiliki beberapa buah rumah sakit baik itu milik pemerintah maupun swasta, rumah sakit umum

maupun khusus, salah satunya yaitu, Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin seperti rumah sakit umum lainnya yang ada di Banjarmasin, berbagai jasa yang ditawarkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin di antaranya Pelayanan Unggulan, *General Medical Check Up (MCU)*, Pelayanan *Central Medical Unit* dan Intensif, Pelayanan Penunjang Medik, Pelayanan Non Medik, Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), Pelayanan Rawat Inap dan Pelayanan Rawat Jalan. Untuk memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat tanpa memerlukan rawat inap maka pihak rumah sakit menawarkan Pelayanan Rawat Jalan yang terdiri dari beberapa poliklinik yang ditangani oleh Dokter Spesialis dan Subspesialis dibantu oleh tenaga Paramedis Profesional dan terlatih dibidangnya.

Rumah sakit sebagai sarana atau subsistem untuk memenuhi segala pelayanan kesehatan, juga merupakan suatu industri jasa yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan primer manusia, baik sebagai individu

maupun masyarakat secara keseluruhan dan untuk meningkatkan hajat hidup yang utama yaitu, kesehatan. Semakin banyaknya orang membutuhkan pelayanan kesehatan maka rumah sakit dituntut untuk semakin meningkatkan kualitas layanan sehingga rumah sakit dapat memberikan kepuasan serta harapan kepada pasiennya (Wahyudi, 2000).

Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat tidaklah harus lepas dari berpedoman memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pasiennya karena kondisi seperti inilah yang akan diterapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin sebagai mana visi rumah sakit yaitu, "Pelayanan Terbaik di Kalimantan Tahun 2007".

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen (pasien) terhadap jasa yang ditawarkan rumah sakit perlu dilakukan untuk mengukur sejauhmana tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh konsumen (pasien) dengan adanya pengukuran tingkat kepuasan konsumen (pasien) pihak rumah sakit akan lebih mengetahui faktor kualitas jasa seperti apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien dan di antara faktor kualitas jasa tersebut mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien karena rumah sakit merupakan suatu industri jasa yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan primer manusia, baik sebagai individu maupun masyarakat secara keseluruhan dan untuk meningkatkan hajat hidup yang utama yaitu kesehatan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan penulis maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut: (1) Apakah faktor kualitas jasa seperti: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin? dan (2) Di antara faktor kualitas jasa tersebut manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin?

Yang menjadi hipotesis (dugaan sementara) dalam penelitian ini.

HA₁: Diduga faktor kualitas jasa seperti: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan

pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

HA₂: Diduga faktor kualitas jasa seperti: keandalan (*reliability*) berpengaruh dominan di antara faktor kualitas jasa lainnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

METODE

Populasi dari penelitian ini adalah pasien yang melakukan pengontrolan ulang/rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel, berdasarkan kebetulan yaitu, siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiono, 1997:62).

Sampel dalam penelitian ini ditentukan secara sengaja yaitu, sebanyak 100 responden dari semua pasien yang melakukan rawat jalan/pengontrolan ulang pada 10 bagian poliklinik yang dijadikan tempat pengambilan sampel penelitian dan pernah melakukan rawat jalan/pengontrolan ulang yang telah dijalani minimal satu kali. Untuk menentukan banyaknya sampel yang diambil pada 10 bagian poliklinik digunakan pemilihan *stratified random sampling* (sampel acak berdasarkan strata) secara proposional (Indriantoro, 2002:126) dan ditentukan 10% untuk setiap bagian poliklinik.

Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Sedangkan model regresi linear berganda dapat digambarkan, sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \beta_3 \cdot X_3 + \beta_4 \cdot X_4 + \beta_5 \cdot X_5 + \varepsilon$$

Di mana:

Y = Kepuasan Pasien

X₁ = Keandalan (*reliability*)

X₂ = Ketanggapan (*responsiveness*)

X₃ = Jaminan (*assurance*)

X₄ = Perhatian (*emphaty*)

X₅ = Bukti Langsung (*tangibles*)

α = Konstanta

β_i = Koefisien regresi

ε = Faktor gangguan

Pengujian Hipotesis

Ketepatan hipotesis sangat bergantung pada data yang dipergunakan dalam pengujian tersebut untuk itu digunakan analisis data dan pembahasan beberapa uji data yang dilakukan adalah: *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen*, hasil uji validitas terhadap instrumen pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan bahwa semua instrumen pertanyaan tersebut valid dan reliabel. Berdasarkan hasil uji instrumen pertanyaan berupa uji validitas dan reliabilitas dinyatakan semua instrumen pertanyaan dinyatakan valid dan kuesioner yang diajukan peneliti reliabel, maka semua instrumen pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk menjawab tujuan penelitian.

Uji Asumsi Klasik, setelah data diuji dengan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya adalah pengujian atau evaluasi terhadap model analisis regresi linear berganda sehingga menghasilkan Pemeriksaan Linear Terbaik Tak Bias (*Best Linear Unbiased Estimator (BLUE)*). Dari *Uji Multikolinieritas, Uji Otokorelasi, Uji Normalitas (Kenormalan)* dapat evaluasi bahwa regresi linear berganda sebagai alat analisis telah memenuhi beberapa asumsi klasik.

HASIL

Secara matematis model fungsi dari hasil regresi linear berganda yang digunakan dapat dinyatakan sebagai berikut:

Tabel 1 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,918 ^a	,844	,835	,855	1,843

a. Predictors: (Constant), Bukti Langsung, Ketanggapan, Perhatian, Jaminan, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Tabel 2 ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370,320	5	74,064	101,383	,000 ^a
	Residual	68,670	94	,731		
	Total	438,990	99			

a. Predictors: (Constant), Bukti Langsung, Ketanggapan, Perhatian, Jaminan, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Tabel 3 Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,551	,887		-2,876	,005					
	Keandalan	,361	,094	,216	3,852	,000	,729	,369	,157	,531	1,883
	Ketanggapan	,298	,060	,239	4,973	,000	,616	,456	,203	,718	1,392
	Jaminan	,480	,081	,309	5,901	,000	,716	,520	,241	,605	1,652
	Perhatian	,495	,078	,312	6,341	,000	,673	,547	,259	,690	1,450
	Bukti Langsung	,263	,073	,178	3,609	,000	,608	,349	,147	,687	1,455

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

$$Y = -2,551 + 0,361 X_1 + 0,298 X_2 + 0,480 X_3 + 0,495 X_4 + 0,263 X_5$$

Hipotesis pertama, dalam penelitian ini menyatakan bahwa diduga faktor kualitas jasa seperti: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empaty*), bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

Tabel 2 menunjukkan $F_{hitung} (101,385) > F_{tabel} (2,31)$, sehingga HA_1 diterima. Berarti variabel bebas mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel terikat atau kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin dipengaruhi oleh faktor kualitas jasa seperti: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empaty*), bukti langsung (*tangibles*).

Pada Tabel 1, ditunjukkan besarnya kontribusi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama/simultan terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (*Rsquare*) sebesar 0,844 yang berarti bahwa variabel-variabel bebas dalam penelitian ini secara bersama-sama/simultan mampu memberikan kontribusi terhadap variabel terikatnya (kepuasan pasien rawat jalan) adalah 84,4%. Sedangkan sisanya 15,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, misalnya biaya pemeriksaan dokter, harga obat yang tersedia diapotik rumah sakit dan lain-lain.

Hipotesis kedua, dalam penelitian ini menyatakan bahwa diduga faktor kualitas jasa seperti keandalan (*reliability*) berpengaruh dominan di antara faktor kualitas jasa lainnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin. Hasil perbandingan uji *t* secara parsial menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

Hasil uji *t* atau uji parsial ditemukan variabel yang mempunyai pengaruh dominan dari variabel yang diteliti tersebut dengan menggunakan model regresi linear berganda adalah variabel perhatian karena memiliki nilai t_{hitung} sebesar 6,341. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua penelitian yaitu diduga faktor kualitas jasa seperti keandalan (*reliability*) berpengaruh dominan di antara faktor kualitas jasa lainnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah

Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin tidak terbukti benar, maka HA_2 ditolak. Hal ini dikarenakan ada faktor kualitas jasa yang lain yang berpengaruh dominan yaitu perhatian yang memiliki nilai t_{hitung} sebesar 6,341 nilai ini lebih lebih besar dari nilai t_{hitung} keandalan sebesar 3,852.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis statistik uji *F*, hipotesis pertama dapat diterima, bahwa faktor kualitas jasa seperti: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empaty*), bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin. Pernyataan hipotesis pertama tersebut dapat didukung dengan hasil perbandingan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , berdasarkan Tabel 31 menunjukkan $F_{hitung} (101,385) > F_{tabel} (2,31)$ pada tingkat kepercayaan sebesar 95 % dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% sehingga HA_1 diterima. Berarti variabel bebas mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel terikat atau kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin dipengaruhi oleh faktor kualitas jasa seperti: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empaty*), bukti langsung (*tangibles*).

Pada Tabel 1 menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama/simultan terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (*Rsquare*) sebesar 0,844 yang berarti bahwa variabel-variabel bebas dalam penelitian ini secara bersama-sama/simultan mampu memberikan kontribusi terhadap variabel terikatnya (kepuasan pasien rawat jalan) adalah 84,4%. Sedangkan sisanya 15,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, misalnya biaya pemeriksaan dokter, harga obat yang tersedia diapotik rumah sakit dan lain-lain. Menurut Solimun (2004, 47) nilai koefisien determinan yang berkisar antara 0–1, semakin besar nilai *Rsquare* menunjukkan semakin tinggi pada prinsipnya model semakin mendekati data sebenarnya dan model juga dikatakan semakin akurat. Besarnya koefisien korelasi (hubungan) yang ditunjukkan oleh nilai $R=0,918$, hal ini berarti adanya indikasi hubungan yang kuat antar variabel bebas dengan variabel terikat, kuatnya hubungan ditunjukkan oleh nilai koefisien yang mendekati angka 1.

Berdasarkan analisis statistik uji t, pengujian ini dilakukan untuk membuktikan hipotesis penelitian yang kedua. Melalui uji t akan diketahui signifikan tidaknya masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa diduga faktor kualitas jasa seperti keandalan (*reliability*) berpengaruh dominan di antara faktor kualitas jasa lainnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} pada tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5%.

Hasil uji t atau uji parsial ditemukan variabel yang mempunyai pengaruh dominan dari variabel yang diteliti tersebut dengan menggunakan model regresi li-near berganda adalah variabel perhatian karena memiliki nilai t_{hitung} sebesar 6,341.

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua penelitian yaitu, diduga faktor kualitas jasa seperti keandalan (*reliability*) berpengaruh dominan di antara faktor kualitas jasa lainnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin tidak terbukti benar, maka H_{A2} ditolak. Hal ini dikarenakan ada faktor kualitas jasa yang lain yang berpengaruh dominan yaitu, perhatian yang memiliki nilai t_{hitung} sebesar 6,341 nilai ini lebih lebih besar dari nilai t_{hitung} keandalan sebesar 3,852.

Bagian ini akan dibahas satu persatu variabel bebas seperti: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empaty*), bukti langsung (*tangibles*), sebagai berikut.

Keandalan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,852 > t_{tabel} = 1,9855$ pada tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% sehingga secara parsial berpengaruh signifikan antara keandalan terhadap kepuasan pasien. Besarnya perubahan variabel kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh variabel keandalan yang mempunyai nilai korelasi parsial (r^2) sebesar 0,369 atau 36,9% dan nilai koefisien regresi (β) variabel keandalan sebesar 0,361 yang menunjukkan hubungan yang positif atau searah. Menurut Tjiptono (1997, 26) keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Apabila pihak Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin dapat menerapkan variabel keandalan seperti yang dikemukakan Tjiptono tersebut maka

tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin juga akan meningkat. Menyikapi kondisi ini pihak Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin seyogianya lebih meningkatkan kualitas jasa dalam hal ini adalah keandalan misalnya dengan lebih mempermudah prosedur pelayanan yang selama ini diterapkan dan waktu pelayanan yang dilaksanakan agar lebih tepat seperti kedatangan/keberadaan petugas dan waktu istirahat/tutup poliklinik.

Ketanggapan (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,973 > t_{tabel} = 1,9855$ pada tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% sehingga secara parsial berpengaruh signifikan antara ketanggapan terhadap kepuasan pasien. Besarnya perubahan variabel kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh variabel ketanggapan yang mempunyai nilai korelasi parsial (r^2) sebesar 0,456 atau 45,6% dan nilai koefisien regresi (β) variabel ketanggapan sebesar 0,298 yang menunjukkan hubungan yang positif atau searah. Ini berarti variabel ketanggapan yang diberikan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin akan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan apabila ketanggapan yang diberikan lebih ditingkatkan oleh pihak rumah sakit misalkan dengan meningkatkan kemampuan dokter dan perawat untuk lebih cepat tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pasien, memberikan pelatihan kepada para petugas pelayanan agar petugas mempunyai kecakapan dalam hal memberikan pelayanan kepada pasien seperti keterampilan dalam melaksanakan tugas administrasi (terampil dalam menggunakan komputer) sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu dan ketepatan dalam pemberian keterangan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien. Hal ini penting karena jasa merupakan suatu kegiatan yang mengakibatkan adanya interaksi antara produsen jasa (pihak rumah sakit) dengan konsumen (pasien) dan hasil interaksi tersebut bersifat tidak berwujud (*intangibile*). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997, 24) yang dikutip dari Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Jaminan (X3) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,901 > t_{tabel} = 1,9855$ pada tingkat kepercayaan sebesar 95%

dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% sehingga secara parsial berpengaruh signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pasien. Besarnya perubahan variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel keandalan yang mempunyai nilai korelasi parsial (r^2) sebesar 0,520 atau 52% dan nilai koefisien regresi (β) variabel keandalan sebesar 0,480 yang menunjukkan hubungan yang positif atau searah. Hal ini dapat lebih ditingkatkan sehingga kepuasan pasien rawat jalan terhadap jaminan yang diberikan pihak rumah sakit dapat memenuhi harapan dari para pasien. Misalnya, dengan lebih meningkatkan keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja sehingga pasien merasa terjamin dan merasa puas terhadap hasil diagnosa penyakit yang ditetapkan pihak rumah sakit. Menurut Kotler yang dikutip oleh Qomariah (2004) mengatakan bahwa jaminan merupakan kemampuan untuk menimbulkan suatu kepercayaan atau jaminan atas terlaksananya pelayanan jasa yang bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

Perhatian (X4) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,341 > t_{tabel} = 1,9855$ pada tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% sehingga secara parsial berpengaruh signifikan antara perhatian terhadap kepuasan pasien. Besarnya perubahan variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel perhatian yang mempunyai nilai korelasi parsial (r^2) sebesar 0,547 atau 54,7% dan nilai koefisien regresi (β) variabel keandalan sebesar 0,495 yang menunjukkan hubungan yang positif atau searah. Variabel perhatian merupakan faktor kualitas jasa yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin yang ditunjukkan berdasarkan hasil analisis linier berganda memiliki nilai t_{hitung} dan nilai korelasi parsial (r^2) serta nilai koefisien regresi (β) lebih tinggi dari faktor kualitas jasa lainnya. Hal ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan seperti halnya dokter lebih memperhatikan secara khusus kepada setiap pasien, kepekaan dokter lebih ditingkatkan dalam melakukan penanganan yang tepat sehingga pasien merasa diperhatikan, serta pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien tidak membedakan sama sekali status sosial dan lainnya. Apabila pihak rumah sakit tetap konsisten mempertahankan hal ini, tentu akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

Bukti langsung (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,609 > t_{tabel} = 1,9855$ pada tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% sehingga secara parsial berpengaruh signifikan antara bukti langsung terhadap kepuasan pasien. Besarnya perubahan variabel kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh variabel bukti langsung yang mempunyai nilai korelasi parsial (r^2) sebesar 0,349 atau 34,9% dan nilai koefisien regresi (β) variabel keandalan sebesar 0,263 yang menunjukkan hubungan yang positif atau searah. Variabel yang juga tidak boleh diabaikan adalah bukti langsung. Bukti Langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Tjiptono, 1997:26). Untuk variabel bukti langsung perlu ditingkatkan pihak rumah sakit misalkan dengan lebih meningkatkan kebersihan peralatan yang dipergunakan. Jika hal ini lebih ditingkatkan oleh pihak rumah sakit tentu akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

Secara garis besar faktor kualitas jasa seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empaty*), bukti langsung (*tangibles*) yang diterapkan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin selama ini harus terus ditingkatkan sehingga pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit. Kondisi ini nantinya akan berkorelasi pada suatu pencapaian atau perwujudan visi yang dicanangkan pihak rumah sakit yaitu "Pelayanan Terbaik di Kalimantan 2007".

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut.

Besarnya kontribusi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama/simultan terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (*Rsquare*) sebesar 0,844 (84,4%) yang berarti bahwa variabel-variabel bebas dalam penelitian ini secara bersama-sama/simultan mampu memberikan kontribusi terhadap variabel terikatnya (kepuasan pasien rawat jalan).

Berdasarkan hipotesis kedua bahwa diduga faktor kualitas jasa seperti keandalan (*reliability*)

berpengaruh dominan di antara faktor kualitas jasa lainnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin tidak terbukti benar, maka HA₂ ditolak. Hal ini dikarenakan ada faktor kualitas jasa yang lain yang berpengaruh dominan yaitu perhatian.

Saran

Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin harus lebih memperhatikan faktor kualitas jasa seperti: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*) karena faktor kualitas jasa tersebut terbukti secara bersama-sama/simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin. Untuk itu, pihak Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin perlu meningkatkan kualitas jasanya terhadap pasien rawat jalan.

Memperbaiki kualitas jasa: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan bukti langsung (*tangibles*) karena faktor-faktor ini menjadi keluhan dan ketidakpuasan pasien rawat jalan dan mempertahankan dan kalau perlu meningkatkan kualitas jasa: perhatian (*empathy*) yang menjadi kepuasan pelanggan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

DAFTAR RUJUKAN

- Algifari. 1997. *Statistik Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Arikunto, S. 1992. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspersz, V. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Cetakan Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro, N., dan Supomo, B. 2002. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 2. Surakarta: PT Pabelan.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2002. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Nurtashya. 2004. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Layanan Rumah Sakit (Rawat Inap) terhadap Pelanggaran Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar, Jelas dan Jujur oleh Pihak Rumah Sakit sebagai Penyedia Jasa (Studi di RSUD Ulin Banjarmasin)*. *Skripsi (tidak dipublikasikan)*. Malang: Universitas Brawijaya Fakultas Hukum.
- Purnama, N. 2002. Analisis Kendala-kendala Potensi Penerapan Total Quality Service pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Indonesia*. Volume 17. No. 2. Yogyakarta. April. Hal 170-187.
- Solimun. *Pelatihan Metodologi dan Komputer Statistik. Materi Seminar Tanggal 26-27 Nopember 2004 di Banjarmasin*.
- Sugiono. 1997. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1995. *Ekonometrik*. Buku Dua. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Stanton, W.J. 1996. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ketujuh. Jilid 1&2. Jakarta: Erlangga.
- Swasta, B. 1984. *Azus-Azas Marketing*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.