

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH OTANAHA KOTA GORONTALO

FATMAWATY R. ABAS

Jurusan Manajemen Program Studi Strata I Manajemen

ABSTRAK

Fatmawaty R. Abas, NIM. 261 407 017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo, 2014. dibawah bimbingan Bapak Irwan Yantu, S.Pd.,M.Si sebagai pembimbing I dan Bapak Drs. Rusli Isa,M.Si selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo. Jenis penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survey dengan penyebaran kuisioner pada responden yang dianalisis secara statistik. Pemilihan responden melibatkan populasi (pasien) Rumah Sakit yang masuk pada Bulan Januari sampai Juni dengan 2014, yang diketahui sebanyak 1893 orang, dengan penetapan sampel sebanyak 95 orang pasien.

Hasil penelitian memperoleh persamaan regresi yakni $\hat{Y}=8.798+0.719$, yang menjelaskan bahwa setiap kenaikan 1 satuan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo, maka akan diikuti kenaikan 0.719 satuan kepuasan pasien. Disamping itu nilai R sebesar 0.563 menjelaskan bahwa sebesar 56.3% dari kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo mempengaruhi kepuasan pasiennya. Adapun sebesar 43,7% dari variabel Kepuasan Pasien yang diterima tidak dapat dijelaskan oleh Kualitas pelayanan yang diberikan, tapi memungkinkan untuk dijelaskan melalui faktor-faktor lainnya seperti Citra Rumah Sakit, Pengalaman dan Keterampilan tenaga medis, Jaminan kesehatan (asuransi) yang diberikan, Lokasi strategis dari rumah sakit, dan lain sebagainya.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan/ jasa, kepuasan pasien*

Pendahuluan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Rumah sakit merupakan suatu tempat pelayanan, yang menyelenggarakan pelayanan medik dan spesialisik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi medik dan pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap (Widagdo, 2010). Sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan, Rumah Sakit harus dapat menjadikan 'jasa' sebagai sumber kekuatan dan produk utamanya. Tujuan utama dari program upaya pelayanan kesehatan bukan semata-mata untuk penyembuhan penyakit, tetapi lebih diarahkan untuk meningkatkan kemampuan fisik mental dan kehidupan sosial masyarakat, sehingga derajat kesehatan masyarakat semakin hari semakin baik. Peningkatan pelayanan jasa pada Rumah Sakit akan menjadikannya salah satu rekomendasi yang di tunggu oleh pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha merupakan salah satu Rumah Sakit yang ada di Kota Gorontalo. Dari segi keadaan infrastruktur Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha terbilang masih minim, dari segi kelengkapan fasilitas yang ada, jumlah pegawai yang belum memadai, dan manajemen yang masih baru, ketersediaan Dokter Spesialis, sampai pada kelayakan Ruang Unit Gawat Darurat untuk menerima pasien dengan penanganan medis yang berat. Hal tersebut memungkinkan terjadinya masalah dalam hal pelayanan yang diberikan. Asumsi lainnya adalah hal tersebut mungkin juga terjadi karena Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha dan manajemennya yang terbilang baru di Kota Gorontalo.

Permasalahan yang terjadi kemudian adalah masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang baik disini adalah bagaimana Rumah Sakit mempersiapkan tenaga medisnya untuk dapat tanggap terhadap keadaan pasiennya, disamping itu perlakuan yang adil yang harus diterima pasien baik terkait dengan kondisi ekonominya dan level penyakitnya. Disamping itu, masyarakat juga melihat sejauh mana kelengkapan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Otonaha karena anggapan masyarakat bahwa semakin lengkap fasilitasnya, maka semakin terjamin dan aman layanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut. Dengan demikian secara keseluruhan, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien.

Sebagai Rumah Sakit baru tentunya masyarakat mengharapkan nilai lebih yang berbeda yang dapat diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha dibanding Rumah Sakit lainnya, yang dalam hal ini antara lain profesionalisme pegawai termasuk dokter yang bertugas, fasilitas yang dimiliki, serta pelayanan yang diberikan, yang mana hal tersebut dapat mendorong terbentuknya kualitas pelayanan yang baik dari Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha sehingga disisi lain akan tercipta kepuasan pasien untuk berobat pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha.

Kajian Teori

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2005). Tjiptono (2006:51) melanjutkan bahwa Kualitas adalah suatu \ kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi (Siregar, 2004). Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud.

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan dalam Tjiptono (2005) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, sebagai berikut :

1. *Reliability* (keandalan)

Reliability ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Alma (2009: 284) *reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat serta konsisten. Sedangkan menurut Laksana (2008: 91) *reliability* meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota.

2. *Responsiviness* (daya tanggap)

Alma (2009: 284) *responsiviness* yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

Responsiviness ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dalam merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

3. *Assurance* (jaminan)

Yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menagani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Menurut Alma (2009: 284) *Assurance* yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

4. *Emphaty* (kepedulian)

Emphaty ini berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Simamora (2003: 186) *Emphaty* meliputi keluhan pasien diperhatikan, sikap dokter dan perawat yang sabar dan simpatik.

5. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangibles ini berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. Menurut Alma (2009: 284) *tangibles* yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar dan sebagainya. Sedangkan menurut Laksana (2008: 91) *tangibles* meliputi fasilitas tempat parkir, gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang modern. Seperti diketahui kepuasan pasien merupakan salah satu dimensi untuk menentukan baik buruknya mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun aspek kepuasan tersebut telah dibatasi, namun aspek kepuasan itu sangat bervariasi dan luas. Oleh karenanya Azwar (1996), menyatakan secara umum dimensi kepuasan pasien itu dapat diukur menjadi 2 (dua) hal:

1. Kepuasan yang mengacu pada penerapan standar atau kode etik profesi. Adapun ukuran-ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai hubungan baik antar Dokter dengan Pasien yang harus dibangun, kenyamanan pelayanan yang tidak hanya mencakup fasilitas, tapi juga sikap dan tindakan petugas medis, kebebasan pasien untuk memilih dan menentukan pelayanan kesehatan yang diinginkannya, pengetahuan dan kompetensi teknis petugas kesehatan, efektifitas pelayanan petugas serta keamanan tindakan yang diterima pasien.
2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua pelayanan kesehatan yang meliputi:
 - a. Ketersediaan pelayanan kesehatan (available);
 - b. Kewajaran pelayanan kesehatan (appropriate);
 - c. Kesiambungan pelayanan kesehatan (continue);
 - d. Penerimaan pelayanan kesehatan (acceptable);
 - e. Ketercapaian pelayanan kesehatan (accessible);
 - f. Keterjangkauan pelayanan kesehatan (affordable);
 - g. Efisiensi pelayanan kesehatan (efficient); dan
 - h. Mutu pelayanan kesehatan (quality).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan (Anjaryani, 2009:4).

Dalam penelitian ini, Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo sebagai objek penelitian yang menjalankan fungsinya sebagai tempat pelayanan kesehatan, telah memberikan pelayanan yang sesuai standarnya bagi masyarakat yang membutuhkan. Untuk itu, peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan yang dijalankan

oleh Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo akan berdampak pada kepuasan pasien. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menyusun suatu kerangka berpikir sebagai alur pemikiran peneliti untuk menemukan jawaban apakah kualitas pelayanan yang dijalankan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau tidak.

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya (Husein, 2003). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

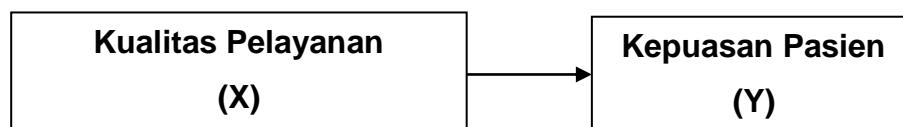
Ho : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo.

Metodologi Penelitian

Objek penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk ditetapkan, hal ini untuk memperkuat hasil penelitian yang ingin dicapai. Penelitian ini dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo, yang beralamat di Jalan Rambutan Kelurahan Buladu, Kecamatan Kota Barat, Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kuantitatif Analisis, dimana dengan metode ini peneliti berusaha mendapatkan gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Disamping itu pula dilakukan analisis terhadap penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang dimiliki variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo.

Berdasarkan metode penelitian diatas, maka disusun desain penelitian yang menggambarkan sifat dari variabel-variabel yang diteliti, yang dalam hal ini disimbolkan dengan X bagi variabel bebas, dan Y untuk variabel terikat.

Gambar 3.1 Desain Penelitian



Menurut Sukandarrumidi (2002:47) populasi adalah keseluruhan objek penelitian baik terdiri dari benda yang nyata, abstrak, peristiwa ataupun gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu dan sama. Populasi dalam penelitian ini bersifat heterogen berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha yang masuk pada Bulan Januari s.d Bulan Juni 2014 yang berjumlah 1893 orang. Menurut Arikunto (2006: 131) Sampel ialah bagian atau wakil yang diteliti. Dan diteruskan lagi oleh Arikunto (2006: 134). Dalam pengambilan sampel apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika subjeknya besar, dapat diambil antara 5-10 % atau 20-25% atau lebih. Tergantung setidaknya-tidaknya dari kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga kerja dan sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya Data.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka diambil sebanyak 5% persen dari sampel atau sebanyak 95 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui *accidental sampling*, atau menyebarkan kuisisioner kepada pasien yang kebetulan bertemu dan mau berpartisipasi mengisi kuisisioner.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner langsung kepada pasien Rumah Sakit. Data sekunder dalam penelitian ini adalah sejarah singkat perusahaan dan perkembangannya, struktur organisasi Rumah Sakit, lokasi Rumah Sakit dan info jumlah pasien dan kunjungan ulang pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: observasi, kuisisioner, dan studi kepustakaan. Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2001). Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur.

Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *SPSS version 16.0 for windows*. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *p value*/nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5 persen) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid

dan sebaliknya jika nilai *p value* atau signifikansi sama dengan atau lebih dari 0,05 (5 persen) dinilai tidak valid. Yang dimaksud dengan reliabilitas adalah pengukuran untuk suatu gejala. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut untuk digunakan. Menurut Supranto (1999) alat ukur dikatakan *reliable* (handal) kalau dipergunakan untuk mengukur berulang kali dalam kondisi yang relatif sama, akan menghasilkan data yang sama atau sedikit variasi. Tingkat reliabilitas suatu konstruk / variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α).

Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat grafik *Normal Probability Plot* (Ghozali, 2005).

Analisis regresi linier Sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), yang dalam hal ini variabel X adalah Kualitas Pelayanan dan variabel Y adalah Kepuasan Pasien.

Persamaan regresi yang dipakai adalah sebagai berikut (Supranto, 1998):

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

\hat{Y} = Variabel Y (Kepuasan pasien)

a = Konstanta

bX= Koefisien regresi variabel X (Kualitas pelayanan)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (Kualitas Pelayanan) akan diikuti oleh variabel terikat (Kepuasan Pasien) pada proporsi yang sama. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent (Ghozali, 2005).

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas dengan menggunakan program SPSS 16.0, dapat dijelaskan bahwa terdapat 25 butir pertanyaan yang tersebar pada masing-masing indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian, dan Fasilitas/ Bukti fisik). Diketahui bahwa keseluruhan pertanyaan yang telah dijawab oleh pasien memiliki nilai yang diatas 0,3 validitasnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pertanyaan yang disajikan memiliki tingkat validitas diatas dari taraf keberartiannya yakni 0.3, sehingga seluruh pertanyaan dinyatakan valid/ tepat dalam menguji masalah dalam penelitian ini atau dengan kata lain pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk menguji Kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha telah tepat untuk mengukur variabel yang dijelaskan.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.798	1.812		4.855	.000
Kualitas Pelayanan	.719	.319	.761	6.198	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persamaan regresi $\hat{Y}=8.798+0.719X$, hal tersebut menjelaskan bahwa nilai konstan untuk variabel X dependen (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 8,798 atau menjelaskan bahwa jika seluruh model dalam variabel independen (Kualitas Pelayanan) pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha tidak berpengaruh atau konstan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo, maka diperoleh rata-rata nilai 8,798 satuan nilai mengenai persepsi Kepuasan Pasien secara umum. Selanjutnya diketahui nilai regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,719 yang menjelaskan bahwa setiap atau apabila terjadi penambahan 1 poin bagi variabel Kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit, maka akan diikuti sebesar 0.719 satuan nilai terhadap

kepuasan pasien. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum Kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pasien akan kepuasan yang diterima.

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui tampilan output SPSS 16.0, dinyatakan bahwa nilai R adalah 0.761, dan disederhanakan dengan R square sebesar 0.578, serta Adjust R square sebesar 0.563. Hal tersebut menyatakan bahwa sebesar 56,3% dari variabel Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Adapun sebesar 43,7% dari variabel Kepuasan Pasien yang diterima tidak dapat dijelaskan oleh Kualitas pelayanan yang diberikan, tapi memungkinkan untuk dijelaskan melalui faktor-faktor lainnya seperti Citra Rumah Sakit, Pengalaman dan Keterampilan tenaga medis, Jaminan kesehatan (asuransi) yang diberikan, Lokasi strategis dari rumah sakit, dan lain sebagainya.

Hipotesis	Persamaan Regresi	R
<i>Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo</i>	$\hat{Y} = 8.798 + 0.719$	56,3%

Berdasarkan hasil pengujian data yang dirangkum pada tabel diatas, maka diperoleh kesimpulan akan hipotesis pada penelitian ini yakni diterima, dimana Kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 56,3% terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk melihat dan mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo.

Penelitian deskriptif kuantitatif mengharuskan peneliti untuk menetapkan responden, sehingga dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 95 responden/ pasien

yang berobat baik rawat inap maupun rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo. Kemudian responden diberikan pertanyaan berupa kuisisioner yang berisikan tentang deskripsi diri responden serta pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian yang disusun yakni Kualitas Pelayanan Rumah Sakit, dan Kepuasan Pasien yang diterima.

Jawaban dari responden sesuai dengan penjelasan diatas berkorelasi dengan hasil penelitian yang diuji, dimana secara nyata menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pasien dilihat dari uji regresi, serta koefisien determinasinya.

Simpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji reliabilitas juga mendapatkan data yang handal dengan melihat nilai Cronbach Alpha variabel Kualitas pelayanan sebesar 0.833 dan Cronbach Alpha variabel Kepuasan Pasien sebesar 0.734, dimana kedua nilai Cronbach alpha tersebut lebih besar dari taraf keandalan yakni 0.06, sehingga dinyatakan bahwa data yang akan diuji adalah andal dan dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.
2. Hipotesis dalam penelitian diterima bahwa Variabel Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo, dengan melihat uji koefisien regresi yang menghasilkan persamaan $\hat{Y} = 8.798 + 0.719$

Berdasarkan uji determinan (R) diketahui sebesar 56,3% variabel Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo dapat dijelaskan melalui factor-faktor Kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan sisanya sebesar 43,7% dijelaskan melalui faktor-faktor lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan:

1. Agar Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo serta pihak lainnya yang berkecimpung dalam organisasi yang berhubungan dengannya dapat mempertimbangkan setiap kebijakan dan keputusan yang diambil dalam memberikan kebijakan-kebijakan/ aturan-aturan mengenai pelayanan dengan mengedepankan Budaya kerja karyawan yang diharapkan sesuai dengan tujuan organisasi.
2. Penelitian ini kiranya perlu mendapat perhatian bagi kalangan akademisi dan pemerhati organisasi jasa, manajemen Rumah Sakit sehingga kedepannya, pemberian pelayanan yang baik dapat menjadi indikator kepuasan pasien.
3. Penelitian ini akan lebih baik jika ditambahkan variabel-variabel pendukung yang diperoleh dari penelitian-penelitian dan referensi yang lain yang memungkinkan yang dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, seperti variabel Pengalaman dan keterampilan tenaga medis, Citra Rumah Sakit, Lokasi Rumah Sakit, Ketersediaan Jaminan Kesehatan dan lain sebagainya.
4. Kiranya waktu yang dipakai dalam menyusun penelitian lebih lama dan dapat diberikan kesempatan untuk melihat lingkup organisasi-organisasi yang lebih luas sehingga hasil penelitian yang diperoleh akan lebih maksimal.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan Kelima. CV. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Indriarty, Dewi Retno. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang
- Azwar, A. 1996. *Administrasi Kesehatan*. PT. Bina Rupa. Jakarta
- Yamit, Zulian . 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy and Gregorious Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Rahmulyono, Anjar. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang
- Simamora, Bilson, 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Fajar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Kotler, Philip. Alih Bahasa: Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Wahdi, Nirseto. 2006. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai upaya meningkatkan Loyalitas Pasien*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Widagdo, Bayu Kumulo. 2010. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Sragen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Method for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Son's Inc. New York
- Sukandarrumidi, 2002. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: UGM Press
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 1995. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Indriantoro, Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat
- Nazir, Moh, 1999, *Metode Penelitian*, Cetakan Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta