

Perspektif Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Rawat Jalan Di RSIA “XYZ” Jakarta

Fransiscus Amonio Halawa¹, Milawati², Leonard Siahaan³
franshalawa@gmail.com¹, milawati@lemondial.ac.id², Leonard_siahaan@gmail.com³
Sekolah Tinggi Manajemen Pariwisata dan Logistik Lentera Mondial

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness* secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Adapun yang menjadi Subjek penelitian pada penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta sejumlah 382 orang. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan kerja secara signifikan, terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien secara signifikan, terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien secara signifikan, terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pasien secara signifikan, terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien secara signifikan, dan terdapat pengaruh antara *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness* secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta. Disarankan kepada manajemen Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta untuk tetap mempertahankan dan Meningkatkan Mutu Pelayanan dengan melakukan monitoring pelayanan secara berkala.

Kata kunci : *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, kepuasan pasien

ABSTRACT

This research is conducted to find out whether there is influence between reliability, assurance, tangible, emphaty and responsiveness partially or simultaneously on Patient satisfaction. The subjects of this research are the Outpatient of RSIA “XYZ” Jakarta, which are 382 people. The data were evaluated using multiple linear regressions. The results explain that there are significant influences of reliability to Patient satisfaction, there are significant influences of assurance to Patient satisfaction, there are significant influences of tangible to Patient satisfaction, there are significant influences of emphaty to Patient satisfaction, there are significant influences of responsiveness to Patient satisfaction and there are significant influences of reliability, assurance, tangible, emphaty and responsiveness altogether to Patient satisfaction at RSIA “XYZ” Jakarta. The recommendations given to the management of RSIA “XYZ” Jakarta are to maintain and improve service quality by monitoring services regularly.

Keywords : reliability, assurance, tangible, emphaty and responsiveness, Patient satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu industri yang bergerak dalam industri pelayanan kesehatan. Berdasarkan data nasional (Persi), jumlah rumah sakit termasuk rumah sakit pemerintah dan swasta yang ada di Indonesia hingga tahun 2022 mencapai 2.773. Pertumbuhan dari tahun 2012 hingga 2022 meningkat menjadi rata-rata 5,2 dengan rata-rata pertumbuhan rumah sakit swasta sebesar 7% dan rumah sakit umum sebesar 3%. Kuatnya perkembangan industri rumah sakit di Indonesia membuat persaingan antar rumah sakit semakin kuat. Adanya persaingan ini memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Rumah sakit seharusnya mampu menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan profesional yang pelayanannya diberikan oleh dokter, perawat, dan tenaga kesehatan profesional lainnya. Untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan fokus pada kepuasan pelanggan.

Mutu Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan tenaga kesehatan, tetapi juga dari efisiensi dan efektivitas tindakan yang diperlukan bagi pasien. Kepuasan pasien pada dasarnya sulit untuk didefinisikan karena perawatan kesehatan melibatkan hubungan multifaktor yang kompleks dan terkait dengan banyak institusi, institusi, dan faktor sosial yang berpengaruh. Kebutuhan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan terus meningkat, seiring dengan meningkatnya status sosial ekonomi masyarakat. Pasien juga memerlukan informasi yang jelas tentang status kesehatan mereka dan tren kesehatan dimasa mendatang. Oleh karena itu, sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan umum, rumah sakit harus selalu menjaga kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Kotler dan Keller (2016:153), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja (*outcome*) produk yang diterima dengan kinerja (*outcome*) yang diharapkan. Oleh karena itu jika kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan jika harapan yang diterima terlalu rendah maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa, sedangkan jika kinerja sesuai dengan harapan yang ditetapkan maka pelanggan akan merasa puas. Pelayanan rawat jalan sebagai media pertama bagi rumah sakit untuk berinteraksi dengan pasien memiliki peran yang penting dalam hal kepuasan dan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Selain itu, pelayanan rawat jalan saat ini menjadi pelayanan yang potensial dalam menghasilkan pendapatan bagi rumah sakit. Layanan Rawat jalan adalah salah satu layanan utama dari sebuah rumah sakit untuk berinteraksi dengan pasien yang mengutamakan kepuasan dan layanan pasien yang maksimal. Selain itu, layanan rawat jalan saat ini merupakan layanan yang berpotensi menghasilkan pendapatan bagi rumah sakit. Di masa pandemi covid-19 yang masih berlangsung sampai saat ini, pelayanan rumah sakit dibagi dalam rumah sakit rujukan covid-19 dan rumah sakit non rujukan covid-19 dengan menerapkan standar protokol kesehatan covid-19 demi menjaga kelangsungan pelayanan rumah sakit meski dalam pandemi covid-19 seperti saat ini. Sarana dan prasarana yang mendukung juga perlu dilengkapi dengan keterampilan dan kinerja yang baik sumber daya manusia yang ada.

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Aliyah adalah Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kelas B yang terletak di Jalan Pahlawan Revolution 100, Kelurahan Pondok Bambu, Kecamatan Duren Sawit, Kota Jakarta Timur. Pembangunan Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aliyah selama 4 tahun dimulai sejak tahun 2004, dan pertama kali

mulai mengadakan kegiatan pelayanan kesehatan sejak tanggal 16 Januari 2008. Fasilitas yang tersedia di RSIA “XYZ” antara lain, ambulans, rawat inap, IGD, radiologi, farmasi, laboratorium, serta penunjang medis lainnya. RSIA “XYZ” ini memiliki jam operasional selama 24 jam pada hari Senin sampai dengan hari Minggu. RSIA “XYZ” selalu berupaya untuk menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit untuk memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan visinya yaitu “Menjadi Rumah Sakit pilihan dan rujukan kesehatan ibu dan anak serta mampu bersaing di era globalisasi”.

Mutu Pelayanan medis yang berkualitas dari sebuah rumah sakit sangat diharapkan dan telah menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Rekam medis memainkan peran penting dalam pengaturan kesehatan karena data dan informasi tentang rekam medis dan kualitas layanan perawatan kesehatan dapat diukur. Berikut ini adalah Hasil Capaian Indikator mutu pelayanan RSIA Bunda Aliyah sepanjang satu tahun terakhir :

Tabel 1 Hasil Capaian Indikator mutu pelayanan RSIA Bunda Aliyah

NO	INDIKATOR	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	RATA - RATA	STANDART
1.	IAK Kejadian kematian ibu bersalin karen perdarahan	0	0	0	0	0	0
2.	IAK Kejadian kematian ibu bersalin karena preeklampsia/eklampsia	0	0	0	0	0	0
3.	IAK Angka Infeksi Daerah Operasi	0,26	0,76	0,29	2,44	1	< 2
4.	IAK Respon time SC > 30 menit	1,04	0	1,5	0	0,6	< 5
5.	IAK Angka keterlambatan penyediaan darah	306	303	233	276	279,5	< 60 menit
6.	IAK Kepatuhan Terhadap Clinical Pathway	75,6	74,5	81	82	78,225	> 80
7.	IAM Penundaan Operasi Elektif	4,4	3,3	3,6	3,1	3,6	< 5
8.	IAM Emergency Respon Time	100	100	100	100	100	100
9.	IAM Waktu Lapor Hasil Tes Kritis Laboratorium	100	99	100	100	100	100
10.	IAM Harapan Kepuasan pasien dan keluarga : Kepuasan pasien	82	83	92	84	85	80
11.	IAM Kepatuhan Penggunaan Formulirium Nasional Bagi RS Provider BPJS	94	95	95	90	93,5	> 95
12.	IAM Ketersediaan obat MgSO4	100	100	100	100	100	100
13.	IAM Kecepatan dalam penanganan complain	100	100	100	100	100	> 75
14.	IAM Kepatuhan Jam Visit Dokter Spesialis < Jam 18.00	81	83	86	84	83,5	80
15.	IAM Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	82	100	100	100	95,5	100
16.	SKP Ketepatan Identifikasi Pasien pada Gelang Identitas	100	100	100	100	100	100
17.	SKP Instruksi Verbal Via Telepon yang di Read Back dan Ditandatangani dalam 24 Jam	100	100	100	100	100	100
18.	SKP Kepatuhan Pemberian Label Pada Obat High Alert	100	100	100	100	100	100
19.	SKP Kepatuhan Pelaksanaan Surgical safety pada pasien operasi	100	100	100	100	100	100
20.	SKP Kepatuhan petugas dalam melakukan cuci tangan 6 langkah 5 moment	82	94	78	90	86	> 85
21.	SKP Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Cedera Akibat Pasien Jatuh pada Rawat Inap/Kejadian Pasien Jatuh Yang Berakibat Kecacatan/ Kematian	100	100	100	100	100	100

Sumber : <https://www.bundaalياهو.com>(2022)

Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan di RSIA “XYZ” sepanjang tahun 2022 jauh lebih besar dibandingkan jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan di tahun 2019 - 2021 saat pandemi covid-19 berlangsung. Hal tersebut dapat terjadi karena faktor internal maupun eksternal rumah sakit sehingga perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut. Salah satu faktor eksternal penyebab terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien di unit rawat jalan pada tahun sebelumnya adalah adanya kekhawatiran dan rasa cemas masyarakat tertular covid-19 apabila berobat ke rumah sakit. Ketidakpuasan pelanggan dapat mempengaruhi penurunan kunjungan pasien ke rumah sakit. Banyak faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap rumah sakit, termasuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat.

Dampak ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi penurunan pendapatan rumah sakit. Terlihat bahwa tingkat ketidakpuasan pasien di RSIA “XYZ” memiliki berapa keluhan pada periode tertentu dan berhubungan dengan jumlah pasien yang berkunjung pada periode yang sama. Keluhan negatif yang timbul akan berdampak pada kualitas pelayanan, mengubah citra rumah sakit di mata pasien. Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang Mutu pelayanan, kepuasan pasien, Fasilitas dan Pelayanan rawat jalan, sehingga penelitian ini berjudul “Hubungan Mutu

Pelayanan Dengan Perspektif Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta Tahun 2022”.

Rumusan Masalah

Kuatnya perkembangan industri rumah sakit di Indonesia membuat persaingan antar rumah sakit semakin kuat. Adanya persaingan ini memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, meliputi ketidakpuasan terhadap kebersihan dan kenyamanan lingkungan fisik, meliputi ruang perawatan, kamar mandi, dan fasilitas umum, ketidakpuasan terhadap pelayanan perawat dalam pemberian obat, monitoring cairan, observasi pasien secara berkala, informasi yang diberikan perawat tentang fasilitas ruangan, penunjang pemeriksaan dan petunjuk dokter, sikap perawat terhadap pasien, sikap perawat dalam menampilkan dirinya dan segala perhatiannya. Penurunan jumlah kunjungan pasien di unit rawat jalan di RSIA “XYZ” Jakarta pada tahun sebelumnya terjadi karena salah satu faktornya kekhawatiran dan rasa cemas masyarakat tertular covid-19 apabila berobat ke rumah sakit. Ketidakpuasan pasien juga mempengaruhi penurunan kunjungan pasien ke rumah sakit. Banyak faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap rumah sakit, termasuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat.

Tujuan

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta pada tahun 2022
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta pada tahun 2022
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta pada tahun 2022
4. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta pada tahun 2022
5. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta pada tahun 2022
6. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh secara simultan antara *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta pada tahun 2022
7. Untuk mengetahui Dimensi Mutu Pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pasien Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta

Manfaat

Penelitian ini memberikan manfaat bagi institusi dengan menambah wawasan mengenai pengaruh mutu pelayanan dari perspektif kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan pasien rawat jalan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional Study. Sehingga pengumpulan data dilakukan dalam waktu yang bersamaan, dimana setiap subjek hanya diteliti satu kali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis gambaran hubungan mutu pelayanan dengan perspektif kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan Rawat Jalan di RSIA “XYZ” Jakarta.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien yang berkunjung ulang untuk berobat jalan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aliyah. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik simple random sampling dimana peneliti akan memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (pasien) untuk dipilih menjadi sampel dan akan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri. Pengambilan sampel juga akan dilakukan dengan menggunakan Teknik insidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti akan dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang orang yang secara kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan jumlah sampel sebanyak 382 Responden.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis multivariat. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan program SPSS dan diinterpretasikan lebih lanjut. Analisis data dilakukan dalam 3 (tiga) tahap yaitu : Analisis Univariat, Analisis Bivariat dan Analisis Multivariat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Univariat

Uji Deskriptif Profil Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 382 responden, yaitu karyawan di RSIA “XYZ” Jakarta maka dapat diketahui gambaran umum mengenai Jenis kelamin, Usia, Pendidikan terakhir dan lama menjadi pasien. Berikut ini akan diberikan tinjauan mengenai karakteristik responden yang dinyatakan dalam penelitian ini di antaranya:

Tabel 2 Profil Responden

Variabel	Jmh	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	167	43.72%
Perempuan	215	56.28%
Total	382	100%
Usia		
35 Tahun kebawah	109	28.53%
35 Tahun keatas	273	71.47%
Total	382	100%
Pendidikan Terakhir		
SD	13	3.40%
SMP	14	3.66%
SMA	91	23.82%
Diploma	112	29.32%
S1	137	35.86%

Variabel	Jmh	Persentase (%)
S2/S3	15	3.93%
Total	382	100%
Lama Menjadi pasien		
Kurang dari 3 tahun	215	56.28%
Lebih dari 3 tahun	167	43.72%
Total	382	100%

Sumber: Data primer, (2022)

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui karakteristik pada perspektif pasien bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 215 orang (56.28%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 167 orang (43.72%). Dari segi usia, dapat diketahui bahwa dari 382 responden yang mengisi kuisioner, responden terbanyak merupakan responden dengan usia 35 Tahun keatas yaitu sebanyak 273 orang (71.47%), sedangkan responden dengan usia 35 Tahun kebawah yaitu sebanyak 109 orang (28.53%).

Dari profil responden berdasarkan pendidikan terakhir, dapat diketahui bahwa dari 382 responden yang mengisi kuisioner, responden terbanyak merupakan responden dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 137 orang (35.86%), responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 112 orang (29.32%), responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 91 orang (23.82%), responden dengan pendidikan terakhir PascaSarjana (S2/S3) sebanyak 15 orang (3.93%), responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 14 orang (3.66%) dan responden dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 13 orang (3.40%). Dari segi lama menjadi pasien, dapat diketahui bahwa dari 382 responden yang mengisi kuisioner, responden terbanyak merupakan responden dengan lama menjadi pasien di RSIA "XYZ" Jakarta selama Kurang dari 3 tahun yaitu sebanyak 215 orang (56.28%), sedangkan responden dengan lama menjadi pasien di RSIA "XYZ" Jakarta selama Lebih dari 3 tahun yaitu sebanyak 167 orang (43.72%).

Uji Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif digunakan untuk menafsirkan tanggapan responden terhadap variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) dan Kepuasan Pasien (Y) pada RSIA "XYZ" Jakarta. Dari statistik yang didapat dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa dari 28 butir instrumen yang disampaikan kepada 382 orang responden sebagai uji coba, diperoleh:

a. Uji Deskriptif Variabel *Tangibles* (X_1)

Berdasarkan hasil uji Statistik Deskriptif Penelitian *Tangibles* (X_1), menunjukkan bahwa untuk nilai jawaban terkecil : 1, nilai jawaban tertinggi : 6. Sebagian besar responden memberikan tanggapan Cukup Berwujud terhadap pertanyaan - pertanyaan mengenai variabel *Tangibles* sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden diikuti oleh jawaban Berwujud yang mempunyai total skor rata-rata : 4.873. Terdapat satu indikator yang lebih tinggi dari indikator lainnya, yaitu indikator "Tersedianya bahan promosi yang berkaitan dengan pelayanan (brosur atau liflet)" dengan nilai rata-rata 4.937.

b. Uji Deskriptif Variabel *Reliability* (X_2)

Berdasarkan uji Statistik Deskriptif Penelitian *Reliability* (X_2), menunjukkan bahwa untuk nilai jawaban terkecil : 1, nilai jawaban tertinggi : 6. Sebagian besar responden memberikan tanggapan Cukup Handal terhadap pertanyaan - pertanyaan mengenai variabel *Reliability* sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden diikuti oleh jawaban Handal yang mempunyai total skor rata-rata : 4.863. Terdapat satu indikator yang lebih tinggi dari indikator lainnya, yaitu indikator “Prosedur pendaftaran pasien di bagian Administrasi / Pendaftaran cepat” dengan nilai rata-rata 4.953.

c. Uji Deskriptif Variabel *Responsiveness* (X_3)

Berdasarkan uji Statistik Deskriptif Penelitian *Responsiveness* (X_3), menunjukkan bahwa untuk nilai jawaban terkecil : 1, nilai jawaban tertinggi : 6. Sebagian besar responden memberikan tanggapan Cukup Tanggap terhadap pertanyaan - pertanyaan mengenai variabel *Responsiveness* sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden diikuti oleh jawaban Tanggap yang mempunyai total skor rata-rata : 4.968. Terdapat satu indikator yang lebih tinggi dari indikator lainnya, yaitu indikator “Informasi yang diberikan oleh perawat unit rawat jalan mudah dimengerti” dengan nilai rata-rata 5.005.

d. Uji Deskriptif Variabel *Assurance* (X_4)

Berdasarkan uji Statistik Deskriptif Penelitian *Assurance* (X_4), menunjukkan bahwa untuk nilai jawaban terkecil : 1, nilai jawaban tertinggi : 6. Sebagian besar responden memberikan tanggapan Cukup Terjamin terhadap pertanyaan - pertanyaan mengenai variabel *Assurance* sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden diikuti oleh jawaban Terjamin yang mempunyai total skor rata-rata : 4.897. Terdapat satu indikator yang lebih tinggi dari indikator lainnya, yaitu indikator “Petugas Unit Rawat Jalan selalu tampak percaya diri dihadapan pasien” dengan nilai rata-rata 4.966.

e. Uji Deskriptif Variabel *Emphaty* (X_5)

Berdasarkan uji Statistik Deskriptif Penelitian *Emphaty* (X_5), menunjukkan bahwa untuk nilai jawaban terkecil : 1, nilai jawaban tertinggi : 6. Sebagian besar responden memberikan tanggapan Cukup Empati terhadap pertanyaan - pertanyaan mengenai variabel *Emphaty* sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden diikuti oleh jawaban Empati yang mempunyai total skor rata-rata : 4.905. Terdapat satu indikator yang lebih tinggi dari indikator lainnya, yaitu indikator “Dokter di unit rawat jalan mudah menjalin komunikasi yang baik dengan pasien” dan “Petugas di unit rawat jalan mudah menjalin komunikasi yang baik dengan pasien” dengan nilai rata-rata 4.916.

f. Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan uji Statistik Deskriptif Penelitian Kepuasan Pasien (Y), menunjukkan bahwa untuk nilai jawaban terkecil : 1, nilai jawaban tertinggi : 6. Sebagian besar responden memberikan tanggapan Cukup Puas terhadap pertanyaan - pertanyaan mengenai variabel Kepuasan Pasien sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden diikuti oleh jawaban Puas yang mempunyai total skor rata-rata : 4.859. Terdapat satu indikator yang lebih tinggi dari indikator lainnya, yaitu indikator “Saya puas dengan cepat tanggapnya para Karyawan di RSIA “XYZ” Jakarta” dengan nilai rata-rata 4.874.

Hasil Analisis Bivariat

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya mempelajari tentang ketergantungan variabel terikat (*dependent*) dengan satu atau lebih variabel bebas (*independent*), dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas yang diketahui. Analisis regresi dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terdiri dari *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu Kepuasan Pasien (Y) Hasil dari uji regresi linier berganda dalam pannelitian seperti terlihat pada Tabel seperti di bawah ini.

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B		Beta		
1 (Constant)	0.100	.575		.173	.862
<i>Tangibles</i>	0.128	.039	.200	3.272	.001
<i>Reliability</i>	0.115	.039	.185	2.917	.004
<i>Responsiveness</i>	0.143	.030	.234	4.781	.000
<i>Assurance</i>	0.083	.037	.122	2.245	.025
<i>Emphaty</i>	0.122	.038	.187	3.184	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa kelima variabel independennya memiliki pengaruh jika diregresikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien. dari hasil uji regresi berganda pada tabel di atas, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0.100 + 0.128X_1 + 0.115X_2 + 0.143X_3 + 0.083X_4 + 0.122X_5$$

Dari persamaan regresi yang terbentuk di atas dapat dijelaskan interpretasinya sebagai berikut:

- β_0 (konstanta) = 0.100, artinya nilai variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar -0.100 apabila variabel *Tangibles* (X_1), variabel *Reliability* (X_2), variabel *Responsiveness* (X_3), variabel *Assurance* (X_4) dan variabel *Emphaty* (X_5) tidak ada atau sama dengan nol.
- $\beta_1 = 0.128$, artinya apabila variabel *Tangibles* (X_1) meningkat dan variabel lain tetap, maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0.128.
- $\beta_2 = 0.115$, artinya apabila variabel *Reliability* (X_2) meningkat dan variabel lain tetap, maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0.115.
- $\beta_3 = 0.143$, artinya apabila variabel *Responsiveness* (X_3) meningkat dan variabel lain tetap, maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0.143.
- $\beta_4 = 0.083$, artinya apabila variabel *Assurance* (X_4) meningkat dan variabel lain tetap, maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0.083.
- $\beta_5 = 0.122$, artinya apabila variabel *Emphaty* (X_5) meningkat dan variabel lain tetap, maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0.122.

Berdasarkan hasil analisis regresi di atas, dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness*, mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap Kepuasan Pasien diantara variabel penelitian yang lain, dilanjutkan dengan variabel *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability* dan *Assurance*.

Hasil Pengujian Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) terhadap Kepuasan Pasien secara parsial (sendiri-sendiri). Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung > t tabel, maka dikatakan pengaruhnya signifikan, dan apabila t hitung < t tabel, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan.

Tabel 4 Uji T Parsial

Model		t	Sig.
1	(Constant)	.173	.862
	<i>Tangibles</i>	3.272	.001
	<i>Reliability</i>	2.917	.004
	<i>Responsiveness</i>	4.781	.000
	<i>Assurance</i>	2.245	.025
	<i>Emphaty</i>	3.184	.002

Sumber : Data Primer Diolah (2022)

a. Uji Hipotesis Parsial untuk variabel *Tangibles*

Pada Tabel 4 kolom Sig. untuk variabel *Tangibles* terlihat nilai *Significance* sebesar 0.001, karena nilai di bawah 0,05 maka dapat dikatakan signifikan. Pengujian dengan menggunakan uji t adalah, nilai tabel t pada alpha 0.05 (*two tail*) $df=n-2=382-2=380$ adalah 1.966. sedangkan nilai t hitung pada Tabel diatas sebesar uji t = 3.272. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, dengan demikian menunjukkan *Tangibles* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

b. Uji Hipotesis Parsial untuk variabel *Reliability*

Pada Tabel 4 kolom Sig. untuk variabel *Reliability* terlihat nilai *Significance* sebesar 0.004, karena nilai di bawah 0,05 maka dapat dikatakan signifikan. Pengujian dengan menggunakan uji t adalah, nilai tabel t pada alpha 0.05 (*two tail*) $df=n-2=382-2=380$ adalah 1.966. sedangkan nilai t hitung pada Tabel diatas sebesar uji t = 2.917. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_2 diterima dan H_0 ditolak, dengan demikian menunjukkan *Reliability* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

c. Uji Hipotesis Parsial untuk variabel *Responsiveness*

Pada Tabel 4 kolom Sig. untuk variabel *Responsiveness* terlihat nilai *Significance* sebesar 0.000, karena nilai di bawah 0,05 maka dapat dikatakan signifikan. Pengujian dengan menggunakan uji t adalah, nilai tabel t pada alpha 0.05 (*two tail*) $df=n-2=382-2=380$ adalah 1.966. sedangkan nilai t hitung pada Tabel diatas sebesar uji t = 4.781. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_3 diterima dan H_0 ditolak, dengan demikian menunjukkan *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

d. Uji Hipotesis Parsial untuk variabel *Assurance*

Pada Tabel 4 kolom Sig. untuk variabel *Assurance* terlihat nilai *Significance* sebesar 0.025, karena nilai di bawah 0,05 maka dapat dikatakan signifikan. Pengujian dengan menggunakan uji t adalah, nilai tabel t pada alpha 0.05 (*two tail*) $df=n-2=382-2=380$ adalah 1.966. sedangkan nilai t hitung pada Tabel diatas sebesar uji t = 2.245. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_4 diterima dan H_0 ditolak,

dengan demikian menunjukkan *Assurance* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

e. Uji Hipotesis Parsial untuk variabel *Emphaty*

Pada Tabel 4 kolom Sig. untuk variabel *Emphaty* terlihat nilai *Significance* sebesar 0.002, karena nilai di bawah 0,05 maka dapat dikatakan signifikan. Pengujian dengan menggunakan uji t adalah, nilai tabel t pada alpha 0.05 (*two tail*) $df=n-2=382-2=380$ adalah 1.966. sedangkan nilai t hitung pada Tabel diatas sebesar uji t = 3.184. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_5 diterima dan H_0 ditolak, dengan demikian menunjukkan *Emphaty* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5 Uji F Simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1010.337	5	202.067	133.537	.000 ^b
Residual	568.961	376	1.513		
Total	1579.298	381			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reliability

Sumber : Data Primer Diolah (2022)

Hasil uji signifikan secara simultan dapat dilihat pada Tabel 5, Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien secara simultan. Nilai Sig. sebesar 0.000 menunjukkan untuk tingkat signifikansi alpha sebesar 0.05 *two tailed* pasti signifikan. Sedangkan untuk pengujian dengan uji F adalah dengan membandingkan antara nilai F_{tabel} dengan F_{hitung} . Nilai F_{hitung} sebesar 133.537, F_{tabel} adalah 2.238 (lihat pada Tabel F), dengan demikian didapat hasil $F_{hitung} (133.537) > F_{tabel} (2.238)$ maka H_0 ditolak dan H_6 diterima. Dapat disimpulkan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

Koefisien Determinasi (R^2)

hasil perhitungan koefisien determinasi disajikan pada Tabel berikut:

Tabel 6 Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.635	1.230

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reliability

Sumber : Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, dapat dikatakan bahwa besarnya R atau korelasi besarnya variabel independen *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara bersama-sama terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0.800 dengan tingkat hubungan “Sangat Kuat”.

R square atau koefisien determinan sebesar 0.640 atau **64%**, menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien dipengaruhi ketiga variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini (yakni variabel independen *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5)) sebesar **64%**, dan masih ada pengaruh dari faktor lainnya yaitu **36%** dari faktor lainnya.

Pembahasan

Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 3.272 yang berarti > 1.966 dan nilai sig. 0.001 dibawah 0.05 maka H_1 diterima, yang berarti bahwa *Tangibles* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, artinya perubahan nilai *Tangibles* mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan Kepuasan Pasien atau dengan kata lain apabila *Tangibles* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Kepuasan Pasien dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 25.0 diketahui bahwa nilai koefisien *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.128, yang berarti bahwa *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 2.917 yang berarti > 1.966 dan nilai sig. 0.004 dibawah 0.05 maka H_2 diterima, yang berarti bahwa *Reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, artinya perubahan nilai *Reliability* mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan Kepuasan Pasien atau dengan kata lain apabila *Reliability* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Kepuasan Pasien dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 25.0 diketahui bahwa nilai koefisien *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.115, yang berarti bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 4.781 yang berarti > 1.966 dan nilai sig. 0.000 dibawah 0.05 maka H_3 diterima, yang berarti bahwa *Responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, artinya perubahan nilai *Responsiveness* mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan Kepuasan Pasien atau dengan kata lain apabila *Responsiveness* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Kepuasan Pasien dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 25.0 diketahui bahwa nilai koefisien *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.143, yang berarti bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 2.245 yang berarti > 1.966 dan nilai sig. 0.025 dibawah 0.05 maka H_4 diterima, yang berarti bahwa *Assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, artinya perubahan nilai *Assurance* mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan Kepuasan Pasien atau dengan kata lain apabila *Assurance* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Kepuasan Pasien dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 25.0 diketahui bahwa nilai koefisien *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.083, yang berarti bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 3.184 yang berarti > 1.966 dan nilai sig. 0.002 dibawah 0.05 maka H_5 diterima, yang berarti bahwa *Emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, artinya perubahan nilai *Emphaty* mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan Kepuasan Pasien atau dengan kata lain apabila *Emphaty* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Kepuasan Pasien dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 25.0 diketahui bahwa nilai koefisien *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.122, yang berarti bahwa *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta.

Pengaruh simultan dan signifikan antara *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji simultan diketahui nilai Sig. sebesar 0.000 menunjukkan untuk tingkat signifikansi alpha sebesar 0.05 *two tailed* pasti signifikan. Sedangkan untuk pengujian dengan uji F adalah dengan membandingkan antara nilai F_{tabel} dengan F_{hitung} . Nilai F_{hitung} sebesar 133.537, F_{tabel} adalah 2.238 (lihat pada Tabel F), dengan demikian didapat hasil $F_{hitung} (133.537) > F_{tabel} (2.238)$ maka H_0 ditolak dan H_6 diterima. Dapat disimpulkan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta. Nilai *R square* atau koefisien determinan sebesar 0.640 atau 64%, menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien dipengaruhi ketiga variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini (yakni variabel independen *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5)) sebesar 64%, dan masih ada pengaruh dari faktor lainnya yaitu 36% dari faktor lainnya.

KESIMPULAN

1. *Tangibles* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta, artinya perubahan nilai *Tangibles* mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan Kepuasan Pasien atau dengan kata lain apabila *Tangibles* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Kepuasan Pasien dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan.
2. *Reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta, artinya perubahan nilai *Reliability* mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan Kepuasan Pasien atau dengan kata lain apabila *Reliability* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Kepuasan Pasien dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan.
3. *Responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta, artinya perubahan nilai *Responsiveness* mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan Kepuasan Pasien atau dengan kata lain apabila *Responsiveness* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Kepuasan Pasien dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan.
4. *Assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta, artinya perubahan nilai *Assurance* mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan Kepuasan Pasien atau dengan kata lain apabila *Assurance* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Kepuasan Pasien dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan.

5. *Emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta, artinya perubahan nilai *Emphaty* mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan Kepuasan Pasien atau dengan kata lain apabila *Emphaty* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Kepuasan Pasien dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan.
6. Hasil analisa data juga menunjukkan bahwa Jika diuji secara bersama-sama, hasilnya adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSIA “XYZ” Jakarta, itu artinya Kualitas pelayanan yang mencakup *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak rumah sakit agar bisa meningkatkan Kepuasan Pasien.
7. *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap Kepuasan Pasien diantara variabel penelitian yang lain, dilanjutkan dengan variabel *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability* dan *Assurance*.

SARAN

1. Diharapkan para Siswa dapat RSIA “XYZ” Jakarta harus tetap mempertahankan dan Meningkatkan Mutu Pelayanan dengan melakukan monitoring pelayanan secara berkala untuk menjaga manfaat yang ada dan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi – dimensi dari kualitas pelayanan yang masih kurang baik atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.
2. Pihak RSIA “XYZ” Jakarta sebaiknya meningkatkan kompetensi SDM RS dengan cara memberikan diklat dan mengikutsertakan para tenaga medis maupun non medis dalam kegiatan seminar, *workshop* dan pelatihan yang diadakan oleh pihak eksternal maupun internal Rumah Sakit Bunda Aliyah . Seminar, *workshop* dan pelatihan ini dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan para karyawan rumah sakit terhadap kualitas pelayanan yang baik, serta meningkatkan *skills*, *knowledge* dan *ability* dalam memberikan layanan kesehatan kepada para pasien.
3. Untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan & sosialisasi terus menerus budaya kerja RS 3S (salam, sapa, Senyum) dilakukan seluruh staff RSIA, pihak RSIA “XYZ” Jakarta sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi *Responsiveness*, dimensi ini memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap peningkatan kepuasan pasien dibanding dengan dimensi yang lain, tetapi dimensi lain juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan pelayanannya.
4. Keterbatasan dalam penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Pada penelitian ini jumlah responden belum bisa menggambarkan kondisi *riil* yang sesungguhnya. Jumlah responden dalam riset ini memang sudah berjumlah 382 orang dan selanjutnya bisa di tambahkan spesifikasi lebih mendalam untuk setiap kuesioner yang disebarkan untuk pasien rawat jalan di RSIA “XYZ” Jakarta. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur karena keperluan penghematan waktu dan tenaga. Namun, kuesioner memiliki keterbatasan seperti bisa dalam mengisi pertanyaan. Terdapat kemungkinan para responden tidak menjawab

kuisisioner dengan sesungguhnya atau hanya mengisi jawaban kuisisioner berdasarkan kondisi ideal yang diharapkan dan bukan kondisi sebenarnya yang sedang terjadi. Hal ini dapat menyebabkan pengukuran yang digunakan tidak menggambarkan variabel secara nyata.

5. Riset selanjutnya juga disarankan untuk mengembangkan dimensi-dimensi lain dari indikator *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* sehingga dapat melakukan analisa yang lebih mendalam untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada RSIA “XYZ” Jakarta.
6. Berdasarkan jumlah kunjungan pasien terdapat 43% adalah laki-laki selain itu juga secara Geografis pun RSIA “XYZ” cukup strategis untuk bisa menjadi masukan kepada pihak RS yang semula RSIA dapat menjadi RSU di mana bisa menambah beberapa pelayanan yang ada di RS tersebut. Adapun langkah yang bisa di ambil pengembangan pelayanan pada ibu dan anak dengan membuat komitmen kepada setiap DPJP, Karena DPJP sangat penting dalam hal ini, yang perannya sangat berhubungan dengan dengan pengembangan RS kedepannya contohnya DPJP juga sangat berhubungan dengan pasien- pasien. Selain itu menyusun sarana dan prasarana bersama DPJP, kemudian membuat studi kelayakan bisnis atas komitmen dari DPJP yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, Suparto (2003). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Alamsyah D. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Ariella Pasalli dan Arni Arsy Patattan (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *ejournal*. Stikstellamarismks, Jakarta.
- Augusty Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Budi, SC. (2011). *Manajemen Unit Rekam Medis*. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media.
- Crosby, L.A., Evans, K.R. and Cowles, D. (1990). *Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective*. *Journal of Marketing*, Vol. 54 No. 3, pp. 68-81.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Depkes RI, (2004). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 120 /MENKES/SK/X/200
- Duwi Priyatno. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Eni Widiastuti (2017). *Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*. Program Studi Manajemen, Universitas Mercu Buana - Jakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, (1996). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*, New York: Simon and Chuster, Inc.
- Henrianto Karolus Siregar (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*.

- Kim, S., Cha, J., Knutson, B. ., & Beck, J. A. (2002). *Development and testing of the consumer experience index (CEI)*. *Managing Service Quality*, 21(2), 112–132
- Kotler dan Keller. (2012). *Marketing Management*. Jakarta: Indeks.
- Kotler Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium diterjemahkan Benyamin Molan: PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2.*Jakarta: PT. Indeks.
- Krisan Sisdiyantoro dan Eni Minarni (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Protokol Kesehatan*.
- Lovelock, C.H., dan Wright, L.K. (2005), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks
- Mappeaty Nyorong, Asiah Hamzah, Wibawani Yunestri Mukti (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*.
- Oliver, Riscrd L, (2008), *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998). *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Rahimah Rahimah, Eva Oktavidiati, Oktarianita Oktarianita, Henni Febriawati dan Heldi Sahputra (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu*.
- Riawati dan Leni Wijaya (2022). *Analisis Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021*.
- Risma Suminar Sari dan Dian Candra Fatihah (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung*.
- Ross, Austin at al, (1984). *Ambulatory Care Organization and Managament, Why Medical Publication*, John Wiley and Sons, New York.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriatna. Tjahya. (2000). *Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Syah, Muhibbin. (2014). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun (2009). *tentang Rumah Sakit*. Jakarta
- Vira indriyani dan Leni Herfiyanti (2021). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat*.