

Analisis Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara

¹Khairullah Azhar, ²Widi Dewi Ruspitasari, ³Moh Bukhori
Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, Indonesia
khairullahazhar212@gmail.com

ABSTRACT

*Service quality is the best service provided by individuals, groups or organizations that give satisfaction to society. At the reception of outpatients at Pambalah Batung Hospital, Hulu Sungai Utara District, there are several problems, namely waiting time. The patient registration process is relatively slow due to limited resources (service officers) on duty at the Outpatient Patient Registration Site (TPPRJ).) service staff on duty and limited information facilities related to service mechanisms and conditions that must be met by patients and The purpose of this study was to analyze the effect of *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* and *Empathy* on Outpatient Patient Satisfaction at the Pambalah Batung District General Hospital Upper North River. This research was conducted at Pambalah Batung Hospital, Hulu Sungai Utara District. The sample used was 58 respondents. The independent variables in this study are *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* and *Empathy*, while the dependent variable is *Outpatient Satisfaction*. Data analysis was performed using the *Structural Equation Model (SEM)* method. The software used for structural analysis is *Smart PLS V.4*. From the test results using the *Smart PLS Version 4* application, it can be concluded that the *Direct Evidence* and *Reliability Variables* have a significant and positive effect on outpatient satisfaction while the *Responsiveness, Assurance* and *Empathy Variables* have an insignificant but positive effect further based on the *Adjusted R-Squared* value of 0.937 or 93.7%, the remaining 6.3% are other factors that also affect patient satisfaction, including errors.*

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Outpatient Satisfaction*

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan suatu layanan terbaik diberikan oleh individu, kelompok atau organisasi yang memberi kepuasan bagi masyarakat. Di tempat penerimaan pasien rawat jalan pada RSUD Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat beberapa permasalahan yakni waktu tunggu Proses pendaftaran pasien yang tergolong lambat dikarenakan terbatasnya sumber daya (petugas pelayanan) yang bertugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) diketahui hanya ada 2 (dua) orang petugas pelayanan yang bertugas dan Terbatasnya sarana informasi terkait mekanisme pelayanan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi pasien dan Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 58 responden. Variabel independen pada penelitian ini adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*, sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan

metode *Structural Equation Model* (SEM). Perangkat lunak yang digunakan untuk analisis struktural adalah Smart PLS V.4. Dari hasil pengujian dengan menggunakan aplikasi Smart PLS Versi 4 ini dapat disimpulkan bahwa Variabel Bukti Langsung dan Keandalan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan sedangkan Variabel Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh tidak signifikan tetapi positif selanjutnya berdasarkan nilai Adjusted R-Squared sebesar 0.937 atau sebesar 93.7% sisanya 6.3% merupakan faktor lainnya yang turut mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk di dalamnya adalah *error*.

Kata kunci: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, Kepuasan Pasien Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Penggunaan jasa Pelayanan Kesehatan di Indonesia mengalami perkembangan secara medis maupun teknologi penunjangnya. Kondisi seperti ini menjadikan persaingan rumah sakit pemerintah dan swasta menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap fasilitas layanan kesehatan harus mampu menggunakan cara yang efektif dan efisien untuk menarik pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan guna memberi kepuasan.

Beberapa fenomena permasalahan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara berkaitan dengan waktu pelayanan dalam hal proses pendaftaran yang tergolong lambat yang disebabkan terbatasnya sumber daya (petugas pelayanan) yang ada di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) diketahui hanya ada 2 (dua) orang petugas pelayanan yang bertugas, sedangkan pasien yang mendaftar tergolong banyak setiap harinya yang mencakup pelayanan kesehatan poli-poli yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara berkaitan seperti Poli Umum, Poli Jiwa, Poli Anak, Poli Saraf, Poli Penyakit Dalam, Poli Gigi.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi hal pokok untuk memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan Kesehatan tersebut. RSUD Pambalah Batung Amuntai adalah salah satu rumah sakit umum daerah di Kabupaten Hulu Sungai Utara, seperti halnya rumah sakit pada umumnya RSUD Pambalah Batung melaksanakan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kegiatan penyembuhan penderita dan pemulihan keadaan cacat badan dan jiwa yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya kesehatan rujukan, sesuai dengan PERMENKES No. 159b Republik Indonesia (1988). Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tersebut RSUD Pambalah Batung Amuntai memerlukan pembiayaan dalam kegiatan operasionalnya, salah satu penyumbang biaya operasional diperoleh melalui pendapatan rawat inap (RSUD Pambalah Batung Amuntai, 2018).

Di tempat penerimaan pasien rawat jalan pada RSUD Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat beberapa permasalahan yaitu:

- 1) Waktu tunggu Proses pendaftaran pasien yang tergolong lamban dikarenakan terbatasnya sumber daya (petugas pelayanan) yang bertugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) diketahui hanya ada 1 (satu) orang petugas pelayanan yang bertugas.
- 2) Terbatasnya sarana informasi terkait mekanisme pelayanan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi pasien untuk menerima pelayanan dilihat dari belum tersedianya papan informan atau spanduk informasi.

Fenomena masalah tersebut memotivasi penulis untuk meneliti permasalahan yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengupayakan suatu penelitian ilmiah dalam judul penelitian "*Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara*".

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan menurut (Rambat Lupiyoadi dalam Meithiana Indrasari, 2019:62) kualitas layanan adalah seberapa kontras antara asumsi dan kebenaran klien mengalah terhadap bantuan yang diperolehnya. Kualitas layanan dapat dibedakan dengan membandingkan kesan klien terhadap bantuan yang sebenarnya mereka dapatkan dengan bantuan nyata yang mereka harapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, maupun lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati

Kepuasan Pasien

Secara umum, pemenuhan pasien dicirikan sebagai reaksi pasien minat yang lalu dan presentasi asli yang dia rasakan setelah digunakan. Pemenuhan pasien adalah metodologi yang benar-benar layak dalam upaya untuk mengikuti sifat administrasi klinik. Semakin indah pemenuhannya, semakin baik bantuan dan sifat makanan yang diberikan. (Silviyana et al. 2020).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien adalah suatu Tingkat kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang muncul karena presentasi layanan kesehatan yang didapat setelah pasien

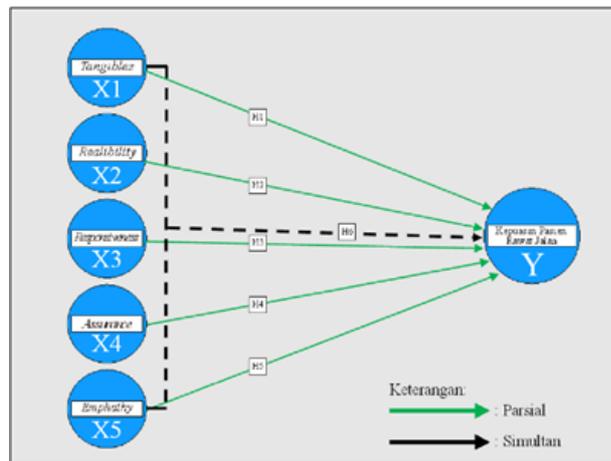
membandingkannya dan apa yang mereka harapkan. Pasien baru akan merasa puas apabila pemberian pelayanan kesehatan yang diterimanya sama atau melebihi apa yang diharapkannya begitu juga sebaliknya, akan muncul kekecewaan atau rasa frustrasi pada pasien akan terjadi dengan asumsi bahwa munculnya pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan asumsi mereka..

Instalasi Rawat Jalan

Instalasi rawat jalan secara sederhana didefinisikan meliputi prosedur terapis dan diagnostik serta pengobatan yang diberikan kepada pasien dalam lingkungan yang tidak membutuhkan rawat inap (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2011). Rawat jalan dibagi menjadi dua bagian yaitu rawat jalan tingkat pertama dan tingkat lanjutan. Instalasi Rawat Jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap.

Kerangka & Hipotesis

Kerangka konsep pada penelitian ini digambarkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Hipotesis Penelitian

Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) H.1 Diduga terdapat Pengaruh secara parsial *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara
- 2) H.2 Diduga terdapat Pengaruh secara parsial *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara
- 3) H.3 Diduga terdapat Pengaruh secara parsial *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara

- 4) H.4 Diduga terdapat Pengaruh secara parsial *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara
- 5) H.5 Diduga terdapat Pengaruh secara parsial *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara
- 6) H.6 Diduga terdapat Pengaruh Secara Simultan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto, 2012:12) yang menjelaskan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran, serta penyajian hasilnya

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jln Jend. Basuki Rahmat Nomor 01, Kec. Amuntai Tengah, Kab. Hulu Sungai Utara, Prov. Kal - Sel71414. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2023.

Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 58 orang. Sampel yang diambil berjumlah 58, dihitung berdasarkan perhitungan rumus Slovin.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan teknik analisa data dengan menggunakan aplikasi Smart PLS Versi 4 yang dijalankan dengan media komputer, yang mencakup Uji *Inner Model* serta *Outer Model*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang dilakukan melalui *Smart Partial Least Square*, yang meliputi evaluasi *outer model* (*Uji Validitas dan Reliabilitas*) dan evaluasi *inner model* (*Uji Hipotesis*).

1) *Outer Model*

Convergent Validity

Tabel 1. Outer Loadings (Measurement Model)

Item	BL	DT	E	J	K	Y
AL.1						0.922
AL.2						0.882
AL.3						0.772
BL.1	0.975					
BL.2	0.921					
BL.3	0.954					
BL.4	0.980					
BL.5	0.957					
BL.6	0.980					
DT.1		0.937				
DT.2		0.959				
DT.3		0.974				
DT.4		0.907				
DT.5		0.961				
E.1			0.984			
E.2			0.985			
E.3			0.981			
E.4			0.951			
E.5			0.967			
J.1				0.724		
J.2				0.828		
J.3				0.912		
J.4				0.917		
J.5				0.886		
K.1					0.962	
K.2					0.984	
K.3					0.979	
K.4					0.978	
K.5					0.926	
ML.1						0.960
ML.2						0.940
PL.1						0.924
PL.2						0.908
PL.3						0.935
PL.4						0.929
PL.5						0.960
SL.1						0.885

SL.2						0.940
SL.3						0.885

Sumber: Diolah dengan SmartPLS Versi 4, 2023

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas, diketahui bahwa tiap indikator variabel penelitian ini menunjukkan nilai *outer loading* > 0,7, sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan penelitian ini serta dapat dianalisis lebih lanjut sebagai uji hipotesis.

Discriminant Validity

Tabel 2. Cross Loading

Item	BL	DT	E	J	K	Y
BL.1	0.975	0.786	0.151	0.295	0.875	0.876
BL.2	0.921	0.827	0.172	0.340	0.936	0.948
BL.3	0.954	0.768	0.152	0.289	0.852	0.853
BL.4	0.980	0.773	0.162	0.307	0.873	0.875
BL.5	0.957	0.850	0.172	0.328	0.978	0.949
BL.6	0.980	0.773	0.162	0.307	0.873	0.875
DT.1	0.777	0.937	0.122	0.259	0.832	0.808
DT.2	0.787	0.959	0.209	0.343	0.867	0.832
DT.3	0.827	0.974	0.238	0.370	0.912	0.884
DT.4	0.743	0.907	0.161	0.274	0.796	0.772
DT.5	0.798	0.961	0.119	0.266	0.869	0.849
E.1	0.184	0.168	0.984	0.908	0.199	0.239
E.2	0.166	0.185	0.985	0.918	0.205	0.240
E.3	0.149	0.158	0.981	0.891	0.189	0.231
E.4	0.163	0.171	0.951	0.877	0.196	0.218
E.5	0.158	0.195	0.967	0.882	0.192	0.251
J.1	0.132	0.163	0.613	0.724	0.182	0.194
J.2	0.487	0.447	0.601	0.828	0.479	0.500
J.3	0.165	0.181	0.964	0.912	0.205	0.243
J.4	0.191	0.195	0.942	0.917	0.235	0.289
J.5	0.170	0.185	0.952	0.886	0.207	0.229
K.1	0.874	0.851	0.190	0.325	0.962	0.922
K.2	0.947	0.849	0.205	0.363	0.984	0.960
K.3	0.902	0.851	0.181	0.338	0.979	0.929
K.4	0.957	0.850	0.172	0.328	0.978	0.949
K.5	0.840	0.969	0.226	0.357	0.926	0.900

Sumber: Diolah dengan SmartPLS Versi 4, 2023

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas dapat diketahui bahwa tiap indikator pada variabel penelitian ini memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lain. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa

indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 3. Average Variance Extracted

Variabel	(AVE)
TANGIBLES	0.924
RESPONSIVENESS	0.899
EMPATHY	0.948
ASSURANCE	0.733
REALIBILITY	0.933
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Y)	0.832

Sumber: Diolah dengan SmartPLS Versi 4, 2023

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas, diketahui bahwa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) variabel *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Kepuasan Pasien (Y)* > 0,5. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki *Discriminant Validity* yang baik.

Composite Reability

Tabel 4. Composite Reability

Variabel	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
TANGIBLES	0.984	0.987
RESPONSIVENESS	0.974	0.978
EMPATHY	0.988	0.989
ASSURANCE	1.029	0.932
REALIBILITY	0.983	0.986
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Y)	0.985	0.985

Sumber: Diolah dengan SmartPLS Versi 4, 2023

Berdasarkan hasil analisis tabel tersebut diketahui nilai *composite reability* semua variabel penelitian ini *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Kepuasan Pasien (Y)* lebih besar dari 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reability* maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Cronbach's Alpha

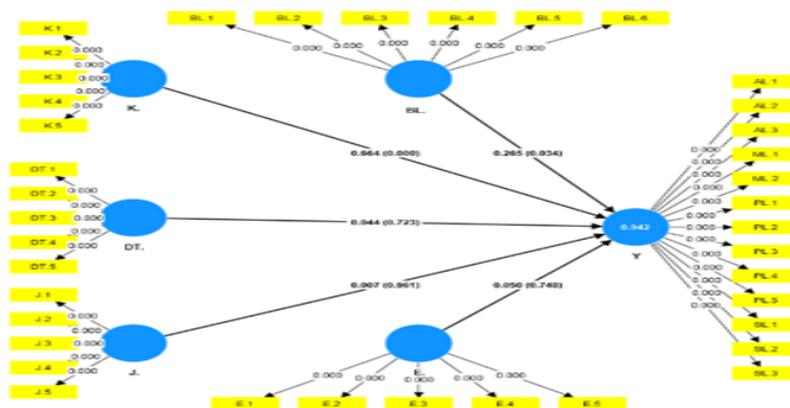
Tabel 5. Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's alpha
TANGIBLES	0.984
RESPONSIVENESS	0.972
EMPATHY	0.986
ASSURANCE	0.914
REALIBILITY	0.982
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Y)	0.983

Sumber: Diolah dengan SmartPLS Versi 4, 2023

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas diketahui nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel lebih besar dari 0.7. Dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa variabel telah memenuhi nilai Cronbach's alpha, kemudian dapat disimpulkan keseluruhan variabel memiliki nilai reliabilitas kuat.

2) Inner Model (Uji Hipotesis)



Gambar 2. Inner Model Konstruksi Diagram Jalur Hasil Pemodelan PLS (T-Statistic)

Uji Path Coefficient

Berdasarkan Gambar Inner Model yang telah disajikan pada gambar sebelumnya diketahui bahwa nilai path coefficient ditunjukkan dengan pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) dilihat dari nilai Tangibles (X1) dengan nilai 0.265 (0.034), Responsiveness (X3) dengan nilai 0.044 (0.723), Empathy (X5) dengan nilai 0.0500 (0.748), Assurance (X4) dengan nilai 0.007 (0.961), Realibility (X2) dengan nilai 0.664 (0.000).

Uji Goodness Of Fit

Tabel 6. Nilai R-Square

Variabel	R-Square Adjusted
TANGIBLES	0.934
RESPONSIVENESS	0.876
EMPATHY	0.243
ASSURANCE	0.388
REALIBILITY	0.965
KEPUASAN PASIEN	0.937

Sumber: Diolah dengan SmartPLS Versi 4, 2023

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R-Square untuk variabel Kepuasan Pasien adalah 0,937. Hasil nilai tersebut menjelaskan bahwa persentase besarnya kinerja dapat digambarkan oleh *Tangibles* (X1) dengan 0.934, *Responsiveness* (X3) dengan nilai 0.876, *Empathy* (X5) dengan nilai 0.243, *Assurance* (X4) dengan nilai 0.388, *Realibility* (X2) dengan nilai 0.965.

3) Uji Hipotesis

Uji hipotesis *Bootstrapping* menggunakan T Statistics (T Tabel df:52 Responden : 1.67469) dan P Values (0,050) untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak. Untuk lebih jelasnya mengenai uji hipotesis pada penelitian ini bisa kita lihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Uji Hipotesis melalui Bootstrapping

	T statistics (O/STDEV)	P Values
TANGIBLES -> KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Y)	2.120	0.034
RESPONSIVENESS -> KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Y)	0.355	0.723
EMPATHY -> KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Y)	0.321	0.748
ASSURANCE -> KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Y)	0.048	0.961
REALIBILITY -> KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Y)	3.685	0.000

Sumber: Diolah dengan SmartPLS Versi 4, 2023

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh secara simultan diketahui pada nilai signifikansi pada nilai F dan P Values pada hasil *Summary ANOVA* berikut ini:

Tabel 8. Uji F (Simultan)

	Sum square	df	Mean square	F	P value
Total	1571.931	57	0.000	0.000	0.000
Error	367.212	52	7.062	0.000	0.000
Regression	1204.719	5	240.944	34.119	0.000

Sumber: Diolah dengan SmartPLS Versi 4, 2023

Dari tabel *Summary ANOVA* di atas diketahui bahwa nilai F adalah sebesar 34.119 (F Tabel=2,39) dan nilai P Values adalah $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* berpengaruh simultan secara positif dan signifikan.

Berikut dijabarkan hasil uji hipotesis *bootstrapping* Smartpls 4:

1) Hipotesis 1:

Hipotesis pertama menunjukkan hasil pengaruh langsung variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan nilai P Values sebesar $0,034 < 0,05$ dan dengan nilai t sebesar 32.298. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel $n=58-6$ (variabel) (1.67469). Hasil ini berarti bahwa Bukti Langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Hal ini berarti Hipotesis 1 diterima.

2) Hipotesis 2:

Hipotesis kedua menunjukkan hasil pengaruh langsung variabel Keandalan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan nilai P Values sebesar $0,000 < 0,05$ dan dengan nilai t sebesar 3,685. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel $n=58-6$ (variabel) (1.67469). Hasil ini berarti bahwa Keandalan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Hal ini berarti Hipotesis 2 diterima.

3) Hipotesis 3:

Hipotesis ketiga menunjukkan hasil pengaruh langsung variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan nilai P Values sebesar $0,723 < 0,05$ dan dengan nilai t sebesar 0,355. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel $n=58-6$ (variabel) (1.67469). Hasil ini berarti bahwa Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti Hipotesis 3 ditolak.

4) Hipotesis 4:

Hipotesis keempat menunjukkan hasil pengaruh langsung variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan nilai P Values sebesar 0,961 dengan nilai t sebesar 0,048. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel $n=58-6$ (variabel) (1.67469). Hasil ini berarti bahwa Jaminan tidak

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Hal ini berarti Hipotesis 4 ditolak.

5) Hipotesis 5:

Hipotesis kelima menunjukkan hasil pengaruh langsung variabel *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan nilai P Values sebesar 0,748 dengan nilai t sebesar 0,321. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel $n=58-6$ (variabel) (1.67469). Hasil ini berarti bahwa Empati tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Hal ini berarti Hipotesis 5 ditolak.

6) Hipotesis 6:

Nilai F adalah sebesar 34.119 (F Tabel=2,39) dan nilai P Values adalah $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh simultan secara signifikan dan positif. Hal ini berarti Hipotesis 6 Diterima.

4) Pembahasan

H.1 Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis mengenai pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara diperoleh temuan secara empiris bahwa pengaruh langsung variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan nilai P Values sebesar $0,034 < 0,05$ dan dengan nilai t sebesar 32.298. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel $n=58-6$ (variabel) (1.67469). Hasil ini berarti bahwa Bukti Langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien.

Dari enam pernyataan yang diteliti, 5 pernyataan di antaranya masuk dalam rentang skala 242 – 287.55. Diketahui bahwa sebagian besar pernyataan pada dimensi bukti langsung atau *tangible* masuk dalam kriteria sangat baik. Hanya ada 1 pernyataan masuk dalam kriteria baik, yaitu pernyataan yang berbunyi “Sarana komunikasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung tergolong baik”. Dari keseluruhan pernyataan diketahui nilai rata-rata sebesar 244,3 yang dikategorikan “Sangat Baik”.

H.2 Pengaruh *Realibility* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis mengenai pengaruh langsung variabel *Realibility* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan nilai P Values sebesar $0,000 < 0,05$ dan dengan nilai t sebesar 3,685. Nilai tersebut lebih besar dari t 3590alam $n=58-6$ (variabel) (1.67469). Hasil ini berarti bahwa *Realibility* berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien.

Dari lima pernyataan yang diajukan, ada 4 masuk 3590alam rentang skala 242 – 287.5, dan 1 pernyataan masuk 3590alam rentang skala 196 – 241.5.

Diketahui bahwa 3591 dalam 3591an besar pernyataan 3591 dalam dimensi keandalan atau *Reliability* dengan nilai Rata-Rata sebesar 244,4 masuk 3591 dalam kategori Sangat Baik.

H.3 Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis mengenai pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan nilai P Values sebesar $0,723 < 0,05$ dan dengan nilai t sebesar 0,355. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel $n=58-6$ (variabel) (1.67469). Hasil ini berarti bahwa Daya Tanggap tidak berpengaruh tidak signifikan tetapi positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Dari lima pernyataan yang diajukan, 5 pernyataan ada 3 pernyataan masuk dalam rentang skala 196 – 241.5 atau dalam kategori “Baik” dan ada 2 pernyataan yang masuk dalam rentang skala 242 – 287.5 atau dalam kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pernyataan dalam dimensi keandalan atau *Reliability* dengan nilai rata-rata sebesar 241,2 masuk dalam kategori Baik.

H.4 Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis mengenai pengaruh variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan nilai P Values sebesar 0,961 dengan nilai t sebesar 0,048. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel $n=58-6$ (variabel) (1.67469). Hasil ini berarti bahwa Jaminan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Dari lima pernyataan yang diajukan, 5 pernyataan yang keseluruhan masuk dalam rentang skala 196 – 241.5 atau dalam kategori “Baik”. Dapat dikatakan sebagian besar pernyataan pada dimensi Jaminan atau *Assurance* dengan nilai rata-rata sebesar 233,3 masuk dalam kategori Baik.

H.5 Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara

Hasil analisis mengenai pengaruh variabel *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan nilai P Values sebesar 0,748 dengan nilai t sebesar 0,321. Nilai tersebut lebih besar dari t dalam $n=58-6$ (variabel) (1.67469). Hasil ini berarti bahwa Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Dari lima pernyataan yang diajukan, 5 pernyataan yang keseluruhan masuk dalam rentang skala 196 – 241.5 atau dalam kategori “Baik”. Dapat dikatakan dalam besar pernyataan pada dimensi *Empathy* dengan nilai rata-rata sebesar 234,6 masuk dalam kategori Cukup Baik.

H.6 Pengaruh Secara Simultan *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis mengenai pengaruh simultan variabel *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan Nilai F adalah sebesar 34.119 (F Tabel=2,39) dan nilai P Values adalah $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh simultan secara positif dan signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa nilai Adjusted R-Squared sebesar 0.937 atau sebesar 93,7% sisanya 6,3% merupakan faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk di dalamnya adalah *error*. Selanjutnya penelitian ini turut dibuktikan pula bahwa: (1) Pengaruh variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan; (2) Pengaruh variabel *Realibility* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan; (3) Pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.;(4) Pengaruh variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan; (5) Pengaruh variabel *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan; (6) Pengaruh simultan variabel *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* & *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan menunjukkan berpengaruh simultan secara positif dan signifikan.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi Rumah Sakit Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara berkaitan dengan pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* guna meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat untuk diterapkan antara lain: (1) Kepala RSUD Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara agar meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar memberikan pelayanan yang cepat dan memberikan respons maupun perhatian yang optimal kepada pasien, selanjutnya dari aspek kualitas pelayanan agar meningkatkan *Responsiveness* melalui pelayanan yang cepat, meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan *Assurance* memberikan pelayanan yang optimal agar masyarakat merasa pelayanan yang diberikan terjamin dan meningkatkan *Empathy* dengan memberikan perhatian yang tinggi terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan agar mencapai kepuasan pasien rawat jalan yang optimal. (2) Pegawai RSUD Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pasien rawat jalan khususnya pada aspek: Menyediakan waktu pelayanan dan tempat khususnya pada antrean pelayanan agar masyarakat tidak perlu bolak-balik mengurus pendaftaran pelayanan kesehatan. Memberikan prosedur pelayanan yang mudah agar masyarakat

tidak merasa berbelit-belit dalam mengurus administrasi pelayanan kesehatan. Peningkatan sistem pendaftaran pasien dengan memisahkan pendaftaran pasien rawat jalan dengan ruang tunggu poli pelayanan kesehatan. Memberikan pemahaman dan penjelasan kepada pasien agar memahami kondisi medis yang dihadapinya sehingga pasien merasa diberi pelayanan yang baik. (3) Peneliti selanjutnya agar memperluas variabel penelitian selain *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivnes*, *Assurance* dan *Empathy* yang diduga mempengaruhi kepuasan pasien terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak An Nisa Kota Jambi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.
- Achmad Aswin dan Dina Mellita, 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak*. Universitas Bina Darma, Indonesia
- Agustina, Silvia Hasibuan, Zulfendri, Destanul Aulia. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai. Universitas Sumatera Utara
- Andra Tersiana. 2018. *Metode Penelitian*. Penerbit Yogyakarta. Yogyakarta
- Anonim, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Aprihatiningrum Hidayati, dkk, 2019. *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*, Jakarta: Cipta Media Nusantara.
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Chandrianto, 2018, *Kepuasan Pelanggan: Suatu Pengantar*, Jakarta: Literasi Nusantara.
- Ghozali, Imam dan Ratmono, D. 2017. *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasrianty, Sudirman, Rosnawati, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi*. Universitas Muhammadiyah Palu.
- Husein, Umar. 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Inggang Perwangsa Nuralam, 2020, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*, Malang: UB Press.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. New Jersey: Prentice Hall Internasional.
- Lili Suryati, 2018, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta: Deepublish.
- Mahmud, Amir. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. UMI Makassar
- Mamik, 2019, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Sidoarjo: Zifataman Publisher.
- Meithiana Indrasari, 2019, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press
- Mu'ah dan Masram, 2019, *Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, Sidoarjo: Zifataman Publisher.
- Najib Khoiri. Himawan Agung Nugroho. Moh Sholihin, Riza Fathonah. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul DIY*. Akademi Manajemen Administrasi. Yogyakarta
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Pohan, Imbalo, S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.
- Rani, Muhammad, Salim Basalamah, Hasanuddin Damis. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Magister Manajemen, Universitas Muslim Indonesia
- Ronaldi, Syafri, Salfadri, Rizka Hadya. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman*
- Siregar, Sofyan. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudaryanto, Bagus. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wiyatamandala*. Jakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy, 2020, Manajemen Jasa, Yogyakarta: Andi.

V. Wiratna Sujarweni. 2016. *Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Vincent Gaspersz, 2017, Ekonomi Manajerial: Pembuatan Keputusan Bisnis, Jakarta: Gramedia

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. 2006. *Pemasaran jasa: mengintegrasikan fokus pelanggan di seluruh perusahaan* Singapore: McGraw-hill edisi internasional

Zulkifli. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Dirumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare