

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS XYZ PASAMANAN

Loliana Canitia

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lancang Kuning

Jln. Yos Sudarso KM 8 Rumbai Pekanbaru

E-mail : lolianacanitia691@gmail.com

diterima: 15/8/2023; direvisi:20/9/2023; diterbitkan: 31/10/2023

Abstract: This research to determine the effect of service quality on the satisfaction of inpatients at hospital Lubuk Sikaping Pasaman hospital. this research is a quantitative type of research. The population in this study is inpatients at Lubuk Sikaping Pasaman hospital in 2022, totaling 7,543 patients with a sample of 99 patients, using a sampling technique, namely purposive sampling. By collecting data using a questionnaire. Data processing in the research was carried out with the help of SPSS version 23. The results of this study show that the service quality variable (X) has a positive and significant effect on the satisfaction of inpatient at Lubuk Sikaping Pasaman hospital. the ability of the service quality variable to explain the influence of the patient satisfaction variable is 57,5%. While the rest influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah bentuk pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat. Kualitas layanan merupakan hal mendasar yang berdampak pada kepuasan pasien, khususnya di rumah sakit.

Layanan rumah sakit ialah komponen terpenting pada struktur pelayanan kesehatan masyarakat yang menyediakan perawatan medis serta layanan kesehatan yang dibutuhkan. Sebab kualitas layanan yang disediakan oleh rumah sakit berdampak kepada kepuasan pasien, kesejahteraan pasien, kualitas hidup pasien yang mana hal tersebut akan membangun kepercayaan pasien terhadap sistem perawatan kesehatan. Meningkatkan pelayanan rumah sakit bukan hanya sekedar kewajiban, tetapi juga merupakan investasi jangka panjang dalam kesehatan masyarakat. Dengan pelayanan tersebut dapat membanut rumah sakit dalam mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki yang diperlukan serta dapat menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat dimasa depan.

Sebagai penyelenggara pelayanan, rumah sakit membagikan jasa kesehatan pada semua kalangan publik tanpa adanya perbedaan karena kesehatan yang bermutu bentuk dari hak asasi manusia dan oleh karena itu setiap masyarakat berhak mendapatkan akses yang adil dan setara terhadap pelayanan kesehatan bermutu yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat Indonesia. (Mu'ah dan Masram, 2014).

Kualitas pelayanan menjadi ukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Jadi meningkatkan kualitas layanan penting guna memenuhi kebutuhan serta untuk menyeimbangkan harapan dari setiap pasien yang berobat.

Rasa puas atau tidak puas yang muncul setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan ekspektasi yang ada disebut kepuasan. Kepuasan itu dapat ditentukan dengan membandingkan tanggapan pasien yang mendapatkan pelayanan yang sebenarnya atau yang benar-benar pasien rasakan selama masa perawatan rawat inap dengan layanan yang benar-benar mereka harapkan dari layanan tersebut.

Maka persepsi pasien melampaui harapan mereka, dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut berkualitas, sedangkan jika persepsi tersebut berada dibawah harapan dari mereka maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut buruk atau perlu untuk dievaluasi.

RSUD Lubuk Sikaping Pasaman merupakan penyedia layanan kesehatan milik pemerintah yang termasuk kedalam golongan rumah sakit kelas C yang sudah terakreditasi sebagai rumah sakit paripurna. Pelayanan dokter spesialis dan fasilitas medis lainnya membantu rumah sakit ini dalam memberikan layanan medis kepada pasiennya.

Tabel 1. Jumlah Pasien

Tahun	Jumlah pasien rawat inap	persentase
2018	9.138	-
2019	8.791	-4%
2020	5.967	-32%
2021	5.100	-15%
2022	7.543	48%

Sumber: Olahan Data, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien yang dirawat inap mengalami fluktuatif (naik turun). Dimana khususnya pada tahun 2022 tersebut, jumlah pasien yang dirawat mengalami peningkatan yaitu sebesar 7.543 pasien atau mencapai 48% dibanding tahun sebelumnya. Sehingga keterbatasan kamar atau ruang yang diperlukan bagi pasien rawat inap tidak memadai atau tidak mencukupi dengan banyaknya jumlah pasien yang membutuhkan.

Berdasarkan dari kondisi yang demikian serta diketahui bahwa kualitas pelayanan sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. maka, penting untuk memahami bagaimana kepuasan pasien dapat dipengaruhi kualitas pelayanan, karena itu penulis ingin melaksanakan penelitian dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Lubuk Sikaping Pasaman”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta didukung oleh teori, perumusan masalah dalam penelitian ini ialah “ Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lubuk Sikaping Pasaman?”.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lubuk Sikaping Pasama, berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Indrasari (2019;62) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai usaha memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen serta menjamin layanan diberikan secara lekas serta selaras dengan harapan konsumen (pasien).

Fatihudin dan Firmansyah (2019;29) berpendapat bahwa dalam prinsipnya layanan yakni usaha memuaskan keinginan serta kemauan konsumen dan keakurasian penyajian guna memenuhi harapan konsumen.

Terlihat dari definisi di atas, kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kelebihan ataupun layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau individu kepada konsumen, dengan tujuan untuk memenuhi dan melampaui harapan konsumen.

Menurut Zeithaml dan Parasuraman dalam Herlambang (2016; 81-82), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan sebutan RATER, yaitu:

1. *Reliability* adalah kemampuan untuk menyediakan layanan ssesuai dengan janji. Hal ini menyangkut ketepatan waktu pelayanan, waktu pendaftaran, waktumemulaipengobatan/pemeriksaan,

dan konsistensi antara harapan pasien dengan waktu sebenarnya.

2. *Assurance* termasuk keterampilan staf dalam memahami produk secara benar, kemampuan menjamin keamanan, keterampilan memberikan rasa aman dalam menggunakan jasa yang diberikan, serta keterampilan menumbuhkan kepercayaan tentang perusahaan dikalangan konsumen. Dimensi jaminan ialah kombinasi dimensi kompetensi (*competence*), yaitu kemampuan serta pemahaman yang harus dimiliki staf untuk memberikan pelayanan. Dimensi kesopanan (*courtesy*) mencakup keramahan karyawan, perhatian, dan sikap. Kredibilitas (*credibility*) mencakup kepercayaan pada perusahaan.
3. *Tangibles* yakni wujud fisik yang mengandung penampakan serta keutuhan fasilitas fisik berupa ruang perawatan, bangunan serta pusat layanan yang nyaman, tersedianya area parkir, kebersihan, kerapian serta kenyamanan area tunggu dan pemeriksaan, peralatan komunikasi serta penampakan.
4. *Emphaty* mengacu pada perhatian pribadi yang diberikan rumah sakit kepada pasien dan keluarga mereka, ini mencakup kemudahan dalam menghubungi pihak rumah sakit, kemampuan komunikasi yang baik, perhatian intensif dari staf, kemudahan akses lokasi, proses pembayaran, serta kemudahan dalam pengelolaan administrasi. Dimensi empati mencakup aspek Akses (*acces*) yang meliputi kemudahan dalam menggunakan layanan yang diberikan. Komunikasi memberikan penjelasan bagi konsumen atau mendapatkan tanggapan konsumen. Pengetahuan konsumen (*understanding the customer*), menyangkut upaya perusahaan atau rumah sakit guna

melihat serta mengetahui keperluan dengan kemauan konsumen.

5. *Responsiveness* ialah reaksi ataupun kelincahan staf selama menolong konsumen serta membagikan layanan yang responsif, mencakup kecepatan staf melayani konsumen, kelancaran staf dalam memproses transaksi, serta kecepatan dalam menangani keluhan konsumen ataupun pasien.

Kepuasan Pasien

Kotler dan Keller (Indrasari,2019;82) kepuasan pasien didefinisikan sebagai rasa puas atau tidak puas seseorang ketika menilai hasil dalam pikirannya dengan hasil yang diharapkan. Lovelock (Indrasari,2019;84) mengatakan bahwa kepuasan adalah kondisi emosi yang diresponnya berupa amarah, ketidakpuasan, kejengkelan, kenetralan, serta kebahagiaan.

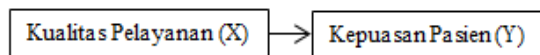
Dapat disimpulkan dari pendapat beberapa ahli, kepuasan pasien ialah reaksi emosional terhadap pengalaman mereka. Menurut Dutka (dalam Bahar & Sjharuddin, 2015;18) ada tiga dimensi yang digunakan untuk menilai kepuasan konsumen secara umum yakni:

1. Atribut terkait produk seperti kemampuan produk dalam memastikan kepuasan, menentukan nilai yang diperoleh melalui harga, serta manfaat yang diperoleh dari produk tersebut.
2. Atribut terkait pelayanan misalnya jaminan yang telah dijanjikan, cara pelaksanaan layanan serta penanganan masalah yang diberikan.
3. Atribut terkait keputusan pembelian berupa kemudahan memperoleh informasi, sikap petugas, dan dampaknya terhadap reputasi perusahaan.

Kerangka Pemikiran

Menurut Indrasari (2019;62) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai usaha memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen serta menjamin layanan diberikan secara lekas serta selaras dengan

harapan konsumen (pasien). Kotler dan Keller (Indrasari,2019;82) kepuasan pasien diartikan sebagai rasa puas atau tidak puas seseorang ketika menilai hasil dalam pikirannya dengan hasil yang diharapkan. Dari kerangka pemikiran diatas yang menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Sumber: Olahan Data, 2022

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, telaah pustaka serta kerangka pemikiran, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lubuk Sikaping Pasaman.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Lubuk Sikaping Pasaman. populasinya yakni pasien rawat inap ditahun 2022 yang berjumlah 7.543. sampel untuk penelitian ini sejumlah 99 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability dengan purposive sampling , yaitu cara yang dilakukan atas dasar pertimbangan tertentu (Sahir;2021;36). Kriteria pengambilan sampel adalah:

- Responden yang pernah menerima layanan dirawat inap lebih dari 1 x 24 jam di RSUD Lubuk Sikaping Pasaman.
- Responden dengan usia 20 tahun keatas.
- Responden merupakan penduduk Kabupaten Pasaman.

Pengumpulan data yakni kuesioner dengan skala Likert. Analisis deskriptif untuk menganalisis data. Rangkaian uji

meliputi: uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik berupa uji normalitas, regresi linier sederhana, uji t dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator	Rata-Rata Skor	katego ri
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)		
	Ketepatan waktu pelayanan	3,96	Setuju
	Waktu mengurus pendaftaran	3,65	Setuju
	Waktu memulai pengobatan/pemeriksaan	3,90	Setuju
	Rata-rata skor	3,84	Setuju
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)		
	Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk jasa.	3,60	Setuju
	Jaminan keselamatan	4,13	Setuju
	Keterampilan dalam memberikan keamanan	3,82	Setuju
	Kemampuan dalam menanamkan kepercayaan	3,87	Setuju
	Rata-rata skor	3,86	Setuju
3	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)		
	Fasilitas RSUD	3,40	Netral
	Tempat parkir	3,15	Netral
	Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang pemeriksaan	3,91	Setuju
	Penampilan	4,35	Sangat

No	Indikator	Rata-Rata Skor	kategori
	petugas medis		Setuju
	Rata-rata skor	3,70	Setuju
4	<i>Empathy</i> (Empati)		
	Memahami kebutuhan pasien	3,73	Setuju
	Kemampuan untuk berkomunikasi	4,22	Sangat Setuju
	Perhatian yang tinggi dari petugas	3,77	Setuju
	Rata-rata skor	3,91	Setuju
5	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)		
	Kesigapan karyawan	3,86	Setuju
	Kecepatan karyawan menangani keluhan	3,74	Setuju
	Rata-rata	3,80	Setuju
	Rata-Rata keseluruhan	3,82	Setuju

Sumber: Olahan Data, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui indikator tertinggi dari variabel kualitas pelayanan adalah penampilan petugas medis dengan rata-rata skor 4,35 termasuk kedalam kategori sangat setuju, sedangkan untuk indikator terendah adalah tempat parkir dengan rata-rata 3,15 rmasuk dalam kategori setuju. Secara keseluruhan rata-rata pada variabel kualitas pelayanan senilai 3,82 termasuk kedalam kategori setuju. Hal ini menandakan sebagian besar pasien memiliki pandangan yang baik terhadap layanan yang mereka terima selama perawatan rawat inap.

Tabel 3. Tanggapan Variabel kepuasan pasien (Y)

No	Indikator	Rata-Rata Skor	kategori
1	<i>Attributes related to product</i>		
	Ketepatan waktu pemeriksaan	3,96	Setuju
	Kualitas perawatan medis	3,74	Setuju
	Suasana RSUD	3,87	Setuju
	Rata-rata skor	3,86	Setuju
2	<i>Attributes related to service</i>		
	RSUD memiliki ruang tunggu yang mencukupi	3,44	Setuju
	Proses administrasi yang cepat	3,57	Setuju
	Kecepatan dalam penyelesaian keluhan.	3,69	Setuju
	Rata-rata skor	3,57	Setuju
3	<i>Attributes related to purchase</i>		
	Kemudahan mendapat informasi	3,77	Setuju
	Kemudahan mendapatkan pelayanan	3,85	Setuju
	Penggunaan peralatan medis	4,27	Sangat setuju
	Rata-rata	3,96	Setuju
	Rata-rata keseluruhan	3,80	Setuju

Berdasarkan tabel 5.15 diatas dapat diketahui indikator tertinggi dari variabel kepuasan pasien adalah penggunaan peralatan medis dengan rata-rata skor 4,27 termasuk kedalam kategori sangat setuju, sedangkan untuk indikator terendah adalah RSUD memiliki ruang tunggu yang mencukupi dengan rata-rata 3,44 termasuk kedalam kategori setuju. Secara keseluruhan skor rata-rata pada variabel kepuasan pasien sebesar 3,80 termasuk kedalam kategori setuju. Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan yang diterimanya selama dirawat.

Tabel 4. Uji Validitas

No. Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Reliability (Kehandalan)			
XP 1	0,544	0,198	Valid
XP 2	0,558	0,198	Valid
XP 3	0,539	0,198	Valid
Assurance (Jaminan)			
XP 1	0,493	0,198	Valid
XP 2	0,492	0,198	Valid
XP 3	0,479	0,198	Valid
XP 4	0,487	0,198	Valid
Tangibles (Bukti Fisik)			
XP 1	0,586	0,198	Valid
XP 2	0,519	0,198	Valid
XP 3	0,505	0,198	Valid
XP 4	0,293	0,198	Valid
Emphaty (Empati)			
XP 1	0,646	0,198	Valid
XP 2	0,399	0,198	Valid
XP 3	0,700	0,198	Valid
Responsiveness (Ketanggapan)			
XP 1	0,509	0,198	Valid
XP 2	0,617	0,198	Valid

Sumber: Olahan Data, 2022

Tabel 5: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

No. Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Attributes related to product			
YP 1	0,531	0,198	Valid
YP 2	0,548	0,198	Valid
YP 3	0,552	0,198	Valid
Attributes related to service			
K 1	0,537	0,198	Valid
K 2	0,550	0,198	Valid
K 3	0,593	0,198	Valid
Attributes related to purchase			
K 1	0,545	0,198	Valid
K 2	0,556	0,198	Valid
K 3	0,429	0,198	Valid

Sumber: Olahan Data, 2022

Berdasarkan tabel diatas untuk per item pernyataan r hitung $>$ r tabel = 0,198, untuk $\alpha = 0,05$, $df = 99-2 = 97$, hingga item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid sehingga data yang diperoleh layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	kesimpulan
1.	Kualitas Pelayanan	0,821	$>$ 0,60	Reliabel
2.	Kepuasan Pasien	0,702	$>$ 0,60	Reliabel

Sumber: Olahan Data, 2022

Berdasarkan tabel diatas hasil dari pengujian reliabilitas pervariabel dapat diketahui nilai reliabilitas kualitas pelayanan (X) sebesar 0,821 dan variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,702, sehingga nilai alpha pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien $>$ 0,60, yang berarti variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dinyatakan reliabel.

Tabel 7. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.87717020
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.052
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Olahan Data, 2022

Dilihat dari tabel 5.20 diatas hasil uji normalitas nilai sig yang ditampilkan senilai 0,200, lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini mengikuti distribusi normal.

Tabel 8. Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.876	2.116		4.668	.000
	<u>kualitas pelayanan</u>	.395	.035	.758	11.449	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Olahan Data, 2022

Model persamaan regresi dari tabel diatas adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9.876 + 0,395 X$$

Persamaan regresi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- Nilai Konstanta (a) sebesar 9.876 menunjukkan ketika nilai variabel kualitas pelayanan adalah 0 maka, maka kepuasan pasien diperkirakan akan berada pada angka 9,876.
- Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (b) adalah 0,395. Koefisien bertanda positif, yang mengindikasikan kualitas pelayanan berhubungan searah dengan kepuasan pasien berarti bila kualitas pelayanan naik 1, berarti variabel kepuasan pasien akan meningkat senilai 0,395.

Tabel 9. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.876	2.116		4.668	.000
	<u>kualitas pelayanan</u>	.395	.035	.758	11.449	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Olahan Data, 2022

Bersumber pada tabel 5.22 diatas nilai t hitung kualitas pelayanan berjumlah 11,449 lebih tinggi daripada nilai t tabel 1,985 dengan sig 0,000 < 0,05. Maka dari

perbandingan tersebut bisa disimpulkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien atau kata lain hipotesis diterima. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang sangat signifikan dalam memberikan kepuasan kepada pasien sehingga semakin bagus kualitas layanan yang diberikan rumah sakit maka semakin meningkat pula kepuasan pasien yang dirawat inap.

Tabel 10. Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 ^a	.575	.570	1.887

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber: Olahan Data, 2022

Bersumber pada tabel 5.23 diatas menunjukkan bahwa besarnya angka koefisien determinasi sebesar 0,575. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepuasan pasien yaitu senilai 57,5%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien karena hasil yang diberikan semakin mendekati angka 1.

Pembahasan

Menurut Indrasari (2019;62) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai usaha memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen serta menjamin layanan diberikan secara lekas serta selaras dengan harapan konsumen (pasien).

Kotler dan Keller (Indrasari,2019;82) kepuasan pasien diartikan sebagai rasa puas atau tidak puas seseorang ketika menilai hasil dalam pikirannya dengan hasil yang diharapkan.

Analisis secara deskriptif rata-rata keseluruhan variabel kualitas pelayanan sebesar 3,82 berarti termasuk kedalam kategori setuju. pernyataan yang memiliki

penilaian tertinggi berkaitan dengan indikator penampilan petugas medis karena petugas medis dalam melakukan perawatan selalu berpenampilan rapi sehingga memberikan persepsi yang positif dari pasien rawat inap dengan skor rata-rata sebesar 4,35. Adapun pernyataan yang memiliki penilaian terendah berkaitan dengan indikator tempat parkir dengan rata-rata skor 3,15.

Sedangkan untuk variabel kepuasan pasien memperoleh rata-rata keseluruhan senilai 3,80 berarti tergolong kategori setuju. pernyataan yang memiliki penilaian tertinggi berkaitan dengan indikator penggunaan peralatan medis dengan nilai 4,27 masuk dalam jenis sangat setuju, yang bermakna pasien sangat setuju dengan staf medis yang menggunakan peralatan medis dalam sistem pelayanan yang baik. Adapun pernyataan terendah berkaitan dengan indikator RSUD memiliki ruang tunggu yang mencukupi dengan rata-rata 3,44 termasuk dalam kategori ini yaitu setuju.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Perihal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang diperoleh yakni 11,449 dan t tabel 1,985 dengan sig 0,000. Dengan t hitung yang lebih tinggi dari t tabel serta signifikansi yang kurang dari 0,05 artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Gate dan yanti (2021) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dr.Reksodiwiryo Kota Padang". Mereka menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Dr.Reksodiwiryo Padang.

Hasil penelitian sebelumnya yang

dilakukan Arizal N., & Listihana, W. D (2024) yang berjudul Mengungkap Nexus: Menjelajahi Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Di Pendidikan Tinggi. Menyatakan dimensi fisik, keandalan, dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan daya tanggap dan empati tidak signifikan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi dan variabel mempunyai hubungan yang positif

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Pasaman mempunyai persepsi yang baik dari pasien rawat inap. Hal ini dilihat melalui nilai rata-rata dari hasil rekap 5 dimensi kualitas pelayanan dengan 16 indikator didalamnya yang termasuk kedalam kategori setuju. Indikator "tempat parkir" yang berada pada dimensi *tangible* (bukti fisik) mendapatkan nilai terendah dengan rata-rata skor jawaban sebesar 3,15.
2. RSUD Lubuk Sikaping Pasaman sudah memberikan pelayanan kepada pasien rumah sakit secara memuaskan. Hal ini dilihat melalui nilai rata-rata dari hasil rekap 3 dimensi kepuasan pasien dengan 9 indikator didalamnya yang termasuk kedalam kategori setuju. Indikator "RSUD memiliki ruang tunggu yang mencukupi" yang berada pada dimensi atribut terkait pelayanan mendapatkan nilai terendah dengan rata rata skor jawaban sebesar 3,44.
3. kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lubuk Sikaping Pasaman. Semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit maka kepuasan pasien tentu meningkat.

Saran

1. Pada variabel kualitas pelayanan indikator "tempat parkir" mendapatkan nilai terendah, untuk itu RSUD Lubuk

Sikaping Pasamana harus mampu mengupayakan untuk memaksimalkan dan meningkatkan hal tersebut dengan cara memperluas area parkir atau menata ulang area parkir tersebut untuk meningkatkan kapasitas tempat parkir. Hal ini guna memberikan kenyamanan kepada pasien ataupun keluarga pasien yang datang untuk berkunjung serta membantu mengurangi waktu yang dihabiskan untuk memarkirkan kendaraan.

2. Pada variabel kepuasasn pasien indikator “RSUD memiliki ruang tunggu yang mencukupi” mendapatkan nilai terendah, untuk itu RSUD Lubuk Sikaping Pasaman harus mampu mengupayaan untuk memaksimalkan dan meningkatkan hal tersebut dengan cara menambah kapasitas kursi pada ruang tunggu untuk mengurangi kepadatan saat melakukan pendaftaran ataupun saat menunggu hasil pemeriksaan hingga sampai saat ditempatkan dikamar rawat inap.
3. Bagi penelitian selanjutnya bisa lebih mengembangkan dan menambahkan variabel independen lainnya yang berhubungan atau berpengaruh terhadap kepuasan pasien untuk menambah variasitemuan. Seperti lokasi, citra, harga dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arizal N., & Listihana, W. D. . (2024). *Unveiling the Nexus: Exploring Service Quality's Impact on Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education*. Recent Research Advances in Arts and Social Studies Vol. 9, 111–121.
- Bahar, A., & Sjahruddin, H. 2017, *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang*

Fatihudin, D., & Firmansyah, A., 2019, *Pemasaran Jasa (Strategi, MengukurKepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta, DEEPUBLISH

Gate, S., & Yanti, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Kota Padang*. Matua Jurnal, 3(3), 561-574.

Herlambang, S., 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Indrasari, M., 2019, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Jawa Timur,Unitomo Press

Mu'ah., & Masram., 2014, *Loyalitas Pelanggan:Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*

Rusydi, M., 2017, *Customer Excellence*, Yogyakarta, Gosyen Publishing

Sahir, H, S., 2021, *Metode Penelitian*, Medan, KBM Indonesia