

**PENGARUH RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
KOTA PADANG PANJANG**

*Tesis
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mendapatkan Gelar Magister Administrasi Publik*



Oleh:

**NOVRYANCE
NIM : 15208014**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

ABSTRACT

NOVRYANCE: 15208014 Effect of Responsiveness and Assurance Dimensions to Patient Satisfaction in Regional General Hospital Padang Panjang City

The low quality of services in the health sector, especially responsiveness and assurance, is the background of increasing public demand for patient dissatisfaction with the services provided. The low level of patient satisfaction was also experienced by Padang Panjang City people related to health services provided by Padang Panjang Regional General Hospital (RSUD). The patient's dissatisfaction is estimated to be influenced by the low quality of service, especially the quality of responsiveness and assurance. So the purpose of this study was to determine the effect of responsiveness and assurance on patient satisfaction in Padang Panjang Regional General Hospital. This research used associative quantitative approach. The sampling technique used proportionate stratified random sampling. With a population of 61,520 using the Slovin formula, a 4% error obtained a sample of 619 respondents. Data collection using a questionnaire with a Likert scale which has previously been tested for validity and reliability. Before the regression test, the data has passed the classical assumption test. Data were analyzed by multiple regression. Hypothesis test results prove that there is a significant effect of responsiveness and assurance variables on patient satisfaction in Padang Panjang City Hospital. The contribution of simultaneous influence was 46.2%, while the contribution of the influence of partial responsiveness was 41.2% and assurance was 36.6%. Thus responsiveness and assurance proved to be very important in improving patient satisfaction in Padang Panjang Regional General Hospital. The theoretical implication of the research is that the theory used in this study is still quite actual and relevant so that this study does not abort existing theories, but can strengthen the theory used.

Keywords: Responsiveness, Assurance and Patient Satisfaction

ABSTRAK

NOVRYANCE: 15208014 Pengaruh Responsiveness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit umum Daerah (RSUD) kota Padang Panjang

Rendahnya kualitas layanan di bidang kesehatan terutama *responsiveness* dan *assurance* melatarbelakangi meningkatnya tuntutan masyarakat akan ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Rendahnya tingkat kepuasan pasien juga dialami masyarakat Kota Padang Panjang terkait layanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Padang Panjang. Ketidakpuasan pasien tersebut diperkirakan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang rendah terutama kualitas *responsiveness* dan *assurance*. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Dengan jumlah populasi 61.520 menggunakan rumus *Slovin* pada *error* 4% diperoleh sampel sebanyak 619 responden. Pengumpulan data menggunakan angket dengan skala *likert* yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reabilitas. Sebelum dilakukan uji regresi, data sudah lolos uji asumsi klasik. Data dianalisis dengan regresi berganda. Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Kontribusi pengaruh simultan sebesar 46.2%, sedangkan kontribusi pengaruh parsial *responsiveness* sebesar 41.2% dan *assurance* sebesar 36.6%. Dengan demikian *responsiveness* dan *assurance* terbukti sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Implikasi teoritis pada penelitian adalah bahwa teori yang digunakan dalam penelitian ini masih cukup aktual dan relevan sehingga pada penelitian ini tidak menggugurkan teori yang sudah ada, akan tetapi dapat memperkuat teori yang digunakan.

Kata Kunci: Responsiveness, Assurance dan Kepuasan Pasien

PERSETUJUAN UJIAN TESIS

Judul Tesis : Pengaruh Responsiveness dan Assurance terhadap
Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah
(RSUD) Kota Padang Panjang

Nama : Novryance

TM/NIM : 2015/15208014

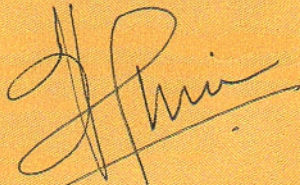
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 25 Oktober 2018

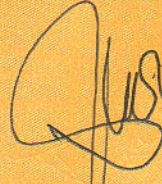
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D
NIP. 19570416 198602 1 001

Pembimbing II



Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D
NIP. 19630401 198903 1 003

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Novryance
TM/NIM : 2015/15208014
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Pengaruh Responsiveness dan Assurance terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Padang Panjang

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang pada tanggal 25 Oktober 2018 dan telah dinyatakan : **LULUS**

Padang, 31 Oktober 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	1.
Sekretaris	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D	2.
Anggota	: Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D	3.
Anggota	: Dr. Erianjoni, M.Si	4.
Anggota	: Prof. Dr. Sufyarma Marsidin, M.Pd	5.

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP


Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 1989003 1 002

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul **“Pengaruh Responsiveness dan Assurance terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Padang Panjang”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang ataupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan tim pembimbing dan tim penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dan jelas dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, 31 Oktober 2018
Saya yang menyatakan



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahil'alamin, rasa syukur dan puji penulis sampaikan atas berkat rahmat dan karunia Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh Responsiveness dan Assurance terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Padang Panjang”**. Dalam melakukan penelitian ini peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Univesitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Dasman Lanin, M. Pd., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan support yang sangat besar serta memotivasi penulis sehingga penyusunan tesis dapat diselesaikan.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D selaku pembimbing II yang telah memberikan kemudahan dan bimbingan sehingga dalam penusunan dan penulisan tesis ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D dan Bapak Dr. Erianjoni, M.Si, dan Bapak Prof. Dr. Sufyarma Marsidin, M.Pd selaku tim penguji yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan tulisan ini.

5. Seluruh Dosen Prodi S2 MAP FIS UNP, yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan sehingga sangat membantu dalam penyelesaian tesis.
6. Direktur RSUD Kota Padang Panjang, yang telah memberikan kemudahan dalam mengakses data dan informasi pelayanan di RSUD Padang Panjang.
7. Bapak Bisri, S.Sos., M.Si, selaku Kepala Bagian Tata Usaha Kampus IPDN Sumatera Barat, yang telah memberikan izin untuk lanjut studi di Program Magister Administrasi Publik Universitas Negeri Padang.
8. Teristimewa kepada Mama (Yettizar), Papa (Herman), Istri tersayang (Elsye Desilina, S.STP., M.Si) dan anak-anakku tercinta (Alvaro dan Whirlaya) yang selalu mendoakan dan memberikan semangat sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam penyusunan tesis ini.

Akhir kata, penulis do'akan semoga Allah SWT membalas segala bantuan yang telah diberikan dan menjadi amal ibadah. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dan semoga tesis ini bermanfaat untuk kita semua, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, 31 Oktober 2018

NOVRYANCE
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PERSETUJUAN UJIAN TESIS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	v
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah.....	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan dan Kepuasan Pasien.....	12
2.1.1. Konsep Kepuasan.....	12
2.1.2. Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	14
2.1.3. Kepuasan Pasien.....	16
2.1.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	17
2.2. Responsiveness Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.1. Konsep Responsiveness Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	19

2.3. Assurance Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.1. Konsep Assurance.....	21
2.4. Pelayanan Medis.....	26
2.5. Hak Pasien dan Kewajiban Dokter.....	28
2.6. Penelitian Relevan.....	31
2.7. Kerangka Konseptual.....	40
2.8. Hipotesis Penelitian.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	42
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.3.1. Populasi.....	43
3.3.2. Sampel.....	45
3.4. Variabel Penelitian.....	46
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	47
3.6. Skala Pengukuran.....	51
3.7. Uji Coba Kuesioner.....	51
3.7.1. Uji Validitas.....	52
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	54
3.8. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.9. Teknik Analisis Data.....	56
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	56
3.9.2. Uji Asumsi Klasik.....	57
3.9.3. Uji Hipotesis	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Temuan Umum.....	62
4.1.1. Gambaran Umum Kota Padang Panjang.....	62
4.1.2. Demografi Penduduk Kota Padang Panjang.....	63
4.1.3. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang.....	64
4.1.4. Visi dan Misi RSUD Padang Panjang.....	66

4.1.5. Struktur Organisasi.....	67
4.1.6. Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Padang Panjang.....	78
4.2. Hasil Analisis Deskriptif.....	70
4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
4.3.1. Hasil Uji Normalitas.....	76
4.3.2. Uji Linearitas.....	80
4.3.3. Uji Multikolonieritas.....	82
4.3.4. Uji Heteroskedastisitas.....	84
4.4. Hasil Uji Hipotesis.....	86
4.4.1. Persamaan Regresi Linear.....	87
4.4.2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	90
4.4.3. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	92
4.4.4. Uji Koefisien Determinasi Ganda (R^2).....	93
4.4.5. Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	94
4.5. Rangkuman Hipotesis dan Kontribusi Pengaruh.....	96
4.6. Pembahasan.....	97
4.6.1. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien.....	97
4.6.2. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	99
4.6.3. Pengaruh Responsiveness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien	101
4.7. Keterbatasan Penelitian.....	102
 BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Implikasi.....	105
5.3. Saran.....	106
 DAFTAR PUSTAKA.....	 108
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Relevan.....	32
3.1 Jumlah Kunjungan Pasien RSUD Kota Padang Panjang.....	44
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Indikator Penelitian.....	59
3.3 Penjabaran Skor.....	51
3.4 Hasil Uji Valisitas.....	53
3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	55
4.1 Rician dan Jenis Pelayanan Dokter Spesialis.....	69
4.2 Hasil Uji Normalitas.....	77
4.3 Hasil Uji Multikolinieritas Pengaruh Responsiviness Terhadap Kepuasan Pasien.....	83
4.4 Hasil Uji Multikolinieritas Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	83
4.5 Hasil Uji Multikolinieritas Pengaruh Responsiviness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	83
4.6 Persamaan Regresi Linear Sederhana Pengaruh Responsiviness Terhadap Kepuasan Pasien.....	87
4.7 Persamaan Regresi Linear Sederhana Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	88
4.8 Persamaan Regresi Linear Berganda Pengaruh Responsiviness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	89
4.9 Uji Koefisien Regresi (Uji F) Pengaruh Responsiviness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	91
4.10 Uji Signifikan Parameter Parsiel Pengaruh Responsiviness Terhadap Kepuasan Pasien.....	92
4.11 Uji Signifikan Parameter Parsiel Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	93

Tabel 4.12	Uji Koefisien Determinasi (R^2) Pengaruh Responsiviness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	94
4.13	Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2) Pengaruh Responsiviness Terhadap Kepuasan Pasien.....	95
4.14	Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2) Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	95

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
4.1	Peta Kota Padang Panjang.....	63
4.2	Struktur Organisasi RSUD Kota Padang Panjang.....	67
4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.4	Profil Responden Berdasarkan Klasifikasi Umur.....	72
4.5	Profil Responden Berdasarkan Klasifikasi Cara Pembayaran.....	73
4.6	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	74
4.7	Profil Responden Berdasarkan Biaya Pengeluaran Perbulan.....	75
4.8	Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Responsiviness Terhadap Kepuasan Pasien.....	78
4.9	Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	78
4.10	Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Responsiviness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	79
4.11	Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas Pengaruh Responsiviness Terhadap Kepuasan Pasien.....	80
4.12	Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	80
4.13	Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas Pengaruh Responsiviness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	80
4.14	Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Responsiviness Terhadap Kepuasan Pasien.....	84
4.15	Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	85

Gambar 4.16 Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh

Responsiviness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	85
4.17 Rangkuman Hipotesis Kontribusi Pengaruh.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian
2	Tabel Nilai R Product Moment
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel Penelitian
4	Hasil Analisis Deskriptif
5	Hasil Uji Asumsi Klasik
6	Hasil Uji Hipotesis
7	Tabulasi Data Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Sedangkan fenomena pelayanan kesehatan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien, membuat banyak warga negara Indonesia berobat ke luar negeri. Menurut Nadesul (2008) fenomena pasien Indonesia yang banyak memilih berobat di luar negeri disebabkan karena masih buruknya sistem pelayanan rumah sakit yang ada di Indonesia. Harapan pasien dapat dilihat melalui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit yang ada. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan, sehingga kepuasan pasien dapat dilihat berdasarkan persepsinya atas kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Tjiptono, 2005). Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan

pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997: 82). Oleh karena itu, Rumah Sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan agar rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003:25). Dikarenakan masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing baik pihak negeri maupun pihak swasta, oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas

pelayanan yang diberikan (John, J., 1992: 57). Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995: 68).

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien (Jacobalis, S. 1995: 77). Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Waworuntu (1997: 19) bahwa seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara adalah mereka yang menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002: 181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus

memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28). Pemanfaatan pelayanan rumah sakit pemerintah berdasarkan riset WHO (*World Health Organization*) lebih tinggi dibandingkan rumah sakit swasta. Perbedaan tingkat pemanfaatan tersebut berpengaruh terhadap tingkat efisiensi rumah sakit seperti: jumlah tempat tidur, jumlah pelayanan rawat jalan, jumlah kunjungan (rawat jalan), jumlah hari rawat (rawat inap), jumlah tindakan operasi, jumlah pemeriksaan laboratorium serta jumlah pemeriksaan radiologi (*World Health Organization*, 2007).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Lupiyoadi (2013:216) terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan istilah *service quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari dimensi: *tangibe* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Beberapa hasil penelitian terkait dengan kualitas pelayanan rumah sakit, yaitu hasil penelitian Al-Doghaither (2004) menyimpulkan bahwa penilaian tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan dokter di rumah sakit King Khalid University Arab Saudi meliputi diagnosis pasien, komunikasi dengan pasien dan perhatian terhadap pasien belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter sebesar 54%.

Cheng et al. (2003), di Taiwan menyimpulkan bahwa keterampilan interpersonal (penjelasan, sikap dan perhatian dokter) dalam menangani berbagai penyakit pasien lebih berpengaruh daripada kompetensi klinis dokter terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, kompetensi teknis merupakan prediktor yang lebih berpengaruh untuk direkomendasikan dalam menangani penyakit pasien.

Menurut survei Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2013 pemanfaatan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia secara nasional sebesar 2,3%. Provinsi yang tertinggi adalah Yogyakarta 4,4%, sedangkan terendah adalah Provinsi Bengkulu, Lampung dan Kalimantan Barat sebesar 0,9% (Kemenkes RI, 2013).

Penelitian Erlin, Sayuti (2015) tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Khusus Jantung Sumatera Barat menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan nilai tingkat kepuasan pasien keseluruhan adalah 78.22% dan nilai TKP berdasarkan lima dimensi kualitas adalah 83.20% (*assurance*), 80.42% (*empathy*), 79.76% (*tangible*), 79.09% (*responsiveness*) dan 68.64% (*reliability*). Hasil penelitian juga menunjukkan ada perbedaan antar harapan dengan kenyataan yang dilihat dari selisih nilai rata-rata harapan dan rata-rata

kenyataan adalah -1.38 (*assurance*), -1.32 (*empathy*), -1.37 (*tangible*), -1.41 (*responsiveness*) dan -2.06 (*reliability*). Penelitian ini menyimpulkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan tidak memenuhi standar minimum yang ditetapkan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian direkomendasikan pada manajemen atau pengelola rumah sakit khususnya di pelayanan rawat jalan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui perbaikan secara berkelanjutan, penyediaan fasilitas yang lebih baik, berkomitmen terhadap waktu pelayanan yang sudah dijanjikan, dan melakukan penilaian kepuasan pasien secara teratur.

Penelitian Yohana (2009) di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus menyimpulkan bahwa faktor dokter memberikan diagnosa dengan tepat, dokter memberikan obat yang tidak banyak efek sampingnya, dokter ramah dan murah senyum, merupakan faktor yang dianggap sangat penting bagi pasien tetapi dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pasien atau kurang memuaskan.

Penelitian Baequny (2009) mengungkapkan bahwa pasien yang telah mendapatkan pelayanan dokter keluarga terdapat 10% yang mengeluhkan kurangnya informasi yang diberikan dokter terkait dengan penyakitnya. Mereka hanya diberikan informasi tentang hasil pemeriksaan tanda vital seperti tekanan darah dan pemeriksaan suhu, menyebutkan jenis penyakit yang mungkin dideritanya tanpa menjelaskan mengenai penyebab, cara pencegahan maupun penularan dan cara perawatan secara lebih terinci.

Hasil penelitian Dasman Lanin dan Adil Mubarak (2010) tentang Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan kebutuhan dasar masyarakat yang terdiri

dari pendidikan, kesehatan dan sosial kesejahteraan yang dilakukan di Sumatera Barat membuktikan hasil bahwa kepuasan masyarakat terbukti tergolong rendah. Sementara untuk Kota Padang Panjang pada penelitian tersebut mendapatkan hasil untuk tingkat kepuasan masyarakat dibidang layanan kesehatan hanya sebesar 0.6%. Ini mengandung arti bahwa sebagian besar masyarakat Kota Padang Panjang masih merasa belum puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah Kota Padang Panjang. Pelayanan Kesehatan di Kota Padang Panjang merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang diunggulkan dan dicantumkan dalam Renstra 2008-2013 sebagai program dan rencana yang *the best practice* di kota ini (Dasman Lanin, 2012). Kepuasan masyarakat dengan pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah Kota merupakan salah satu tolak ukur atau penilaian eksternal efektifitas terhadap pelaksanaan program unggulan tersebut.

Bertolak belakang dari beberapa penelitian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien masih merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit diberbagai macam daerah. Ketidak puasan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor diantaranya adalah faktor kualitas layanan. Kota Padang Panjang mempunyai isntansi atau OPD yang bertanggung jawab terhadap pemeberian layanan kesehatan kepada masyarakat yaitu salah satunya RSUD Kota Padang Panjang.

Berangkat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Dasman Lanin dan Adil Mubarak (2010) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Kota Padang Panjang yang tergolong rendah, maka pada penelitian kali ini peneliti merasa tertarik untuk meniliti kembali terkait dengan kepuasan pasien di RSUD

Kota Padang Panjang yang dilihat dari *responsiveness* dan *assurance*. Ketidaksiapan pasien pada penelitian ini diasumsikan dipengaruhi oleh *responsiveness* dan *assurance*. Sehingga pada penelitian kali ini peneliti mengangkat judul penelitian yaitu: **“Pengaruh Responsiveness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Padang Panjang”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan yang terjadi di RSUD Kota Padang panjang diantaranya yaitu:

- 1) Banyaknya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Kota Padang Panjang terhadap pasien;
- 2) Kurangnya kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien;
- 3) Pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien;
- 4) Masih ditemukannya pegawai rumah sakit yang tidak ramah, hal ini terlihat dari cara bicara pegawai yang ketus dan terlihat kasar saat melayani pasien, serta terlihat dari raut wajah ketika ada pasien yang bertanya tentang sesuatu;
- 5) Tidak ada kepastian yang jelas atau jaminan waktu untuk mengantri dalam pengambilan obat saat peracikan obat setelah menerima resep dari dokter.

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah memiliki tujuan agar supaya penelitian lebih terarah dan terfokus serta menghemat sumber daya baik dari segi waktu, biaya dan tenaga. Pembatasan masalah dilakkan agar penelitian lebih mengerucut dan mendalam terhadap permasalahan yang terjadi agar apa yang menjadi keinginan peneliti untuk menjawab sebuah pertanyaan penelitian dapat dijawab sesuai apa yang diinginkan. Untuk itu pada penelitian ini peneliti hanya berfokus membahas tentang pengaruh *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang panjang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang sudah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1) Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang?
- 2) Apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang?
- 3) Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* dan *assurance* secara simultan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk:

- 1) Menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang.

- 2) Menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang.
- 3) Menganalisis pengaruh *responsiveness* dan *assurance* secara simultan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang.

1.6. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat khususnya dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang dilihat dari *responsiveness* dan *assurance*.

Manfaat penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan serta sebagai bahan informasi dan acuan bagi Pemerintah Kota Padang Panjang khususnya lingkungan Instansi RSUD Kota Padang Panjang, selaku instansi yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, menjadikan hasil penelitian ini sebagai pedoman dalam pengambilan sebuah kebijakan dalam rangka mengoptimalkan kepuasan pasien kearah yang lebih baik lagi yang dilihat dari *responsiveness* dan *assurance*.

Sedangkan secara teoritis, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bentuk sumbangsih terhadap pengembangan teori yang digunakan, melalui implikasi teoritis yang dihasilkan. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan inspirasi dan referensi bagi peneliti lain untuk mengembangkan masalah dan variabel yang sama dengan subjek dan objek penelitian yang berbeda. Sedangkan di dunia akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi akademisi karena dengan ditemukannya hasil penelitian, dapat dijadikan

sebagai sumber masukan, referensi dan kajian literatur dalam melakukan penelitian bagi peneliti selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukannya penelitian dan pengolahan/analisis data yang didapat di lapangan dan sebagaimana telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan diantaranya yaitu: Terdapat pengaruh signifikan secara simultan *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Kontribusi pengaruh simultan yang ditimbulkan oleh *responsiveness* dan *assurance* sebesar 0.462 atau 46.2%.

Selanjutnya pada penelitian ini juga ditemukan bahwa adanya atau terdapat pengaruh signifikan secara parsial *responsiveness* (X_1) terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Dengan kontribusi pengaruh sebesar 0.412 atau 41.2%. Sementara untuk *assurance* (X_2) secara parsial pada penelitian ini juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Kontribusi pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel *assurance* adalah sebesar 0.366 atau 36.6%.

Hasil pengolahan data menemukan dan membuktikan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki bentuk pengaruh positif terhadap terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Pengaruh positif disini dapat diartikan bahwa jika variabel bebas (*responsiveness* dan *assurance*) dalam penelitian ini ditingkatkan maka kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya jika variabel bebas dalam penelitian

ini menurun atau diturunkan maka kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang juga akan menurun.

5.2. Implikasi

Pada penelitian ini membuktikan bahwa *responsiveness* dan *assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Sehingga implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya bagi pegawai untuk menjaga dan meningkatkan *responsiveness* dan *assurance* dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang dan sudah saatnya pihak rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien dan lebih memperhatikan lagi bagaimana *responsiveness* dan *assurance* para pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya.

Pada penelitian ini teori yang digunakan adalah mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985), mengatakan bahwa *responsiveness* dan *assurance* yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat atau teori tersebut pada penelitian ini dinyatakan terbukti secara statistik, baik pengaruhnya secara parsial maupun pengaruhnya secara simultan, sehingga secara teoritis penelitian ini juga memiliki implikasi bahwa teori yang digunakan dalam penelitian ini masih cukup aktual dan relevan sehingga pada penelitian ini tidak menggugurkan teori yang sudah ada, namun memperkuat teori yang digunakan.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan maka melalui penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran diantaranya yaitu karena hasil penelitian ini membuktikan bahwa masing-masing variabel bebas (*responsiveness* dan *assurance*) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, maka sudah saatnya para petugas khususnya pegawai yang terlibat langsung dengan pasien pada saat melakukan pelayanan di instansi RSUD Kota Padang Panjang menjadikan dan lebih meningkatkan lagi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) sebagai modal dan upaya untuk mengoptimalkan tingkat kepuasan pasien pada instansi RSUD Kota Padang Panjang.

Bagi para pegawai lainnya yang tidak terlibat langsung dengan pasien saat bertugas namun masih bertugas dilingkungan RSUD Kota Padang Panjang disarankan dan diharapkan untuk dapat mempedomani hasil penelitian ini sebagai salah satu upaya dan rujukan serta sebagai bahan pertimbangan agar mampu mewujudkan kepuasan pasien yang lebih optimal.

Pada penelitian ini secara tidak langsung telah terjadi kesenjangan (*Gap*) terhadap kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Kesenjangan tersebut terlihat pada besarnya kontribusi pengaruh yang diberikan. Kontribusi pengaruh *responsiveness* (41.2%) lebih besar pengaruhnya jika dibandingkan dengan kontribusi yang ditimbulkan oleh *assurance* (36.6%). Sehingga pada penelitian ini merekomendasikan perbaikan yang diawali dengan memperbaiki dan meningkatkan *responsiveness* atau daya tanggap pegawai

terhadap pasien dan setelah itu baru perbaikan melalui *assurance* atau jaminan kepada pasien. Karena *responsiveness* disini terlihat lebih dominan dan besar nilai kontribusinya dibanding dengan *assurance*.

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih terdapat beberapa kelemahan dan kekurangan. Sehingga diharapkan untuk peneliti-peneliti selanjutnya agar mampu menyempurnakan dan mengisi kekosongan pada penelitian ini dengan melihat faktor pengaruh kepuasan pasien yang ditinjau dari faktor atau variabel lain diluar variabel *responsiveness* dan *assurance* seperti apa yang telah dibahas pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Ancok, Djamaludin. *Validitas dan reliabilitas Instrumen Penelitian* dalam Effendi, Sofian., dan Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3 ES.
- Dasman Lanin, Laporan Akhir Penelitian Profesor "*Pengaruh Politik Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Pelayanan Sektor Kesehatan di Padang Panjang*", Universitas Negeri Padang, 2012, Padang.
- Dwiyanto, Agus, et al, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta.
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang, 2008. *Filosafat Ilmu dan Metode Riset*, Usu Press, Medan.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintahan. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran* Jilid 1& 2 edisi 12. Diterjemahkan oleh Bob sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan dan H. Puspitosari, 2007, *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Jakarta: Malang Corruption Watch dan YAPPIKA.
- Mamik, 2010, *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Patterson, P. G, 1993, *Expectations and Product Performance as Determinants of Satisfaction*.
- Pohan, Imbalo S, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Kedokteran EGC.
- Priyatno, D, 2009, *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rangkuti, F, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2006. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 20014, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.