

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN
RAWAT INAP RS JD DR. RM. SOEDJARWADI, KLATEN JAWA TENGAH

Muhammad Isnaini Fathoni*

e-mail: fathoni.aya@gmail.com

Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

Herman Wahyu Dwi Maelana

e-mail: hermanwdm@gmail.com

Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

*Corresponding Author

Abstract

The intention of this study is to decide the impact of best measurement, along with physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee, empathy toward circle of relatives's inpatient pleasure at RSJD Dr. RM. Soedjarwadi, Province of valuable Java . The population is 284 human beings, at the same time as the sample is a hundred and fifty five human beings. The result of the reasearch is that bodily proof, Reliability, Responsiveness, warranty, Empathy impacts drastically as tons as 51.8% circle of relatives's affected person satisfaction at RSJD Dr. RM. Soedjarwadi, Province of critical Java, and 48.2% is prompted by means of different variables that are not used on this studies.

Keywords: Pleasant Measurement, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Warranty, Empathy, Family's Inpatient Pleasure

Abstrak

Penelitian ini bertujuan buat mengetahui imbas dimensi pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, agunan, ikut merasakan, terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan 284 orang, sedangkan sampelyg dipergunakan ialah 155 orang. akibat penelitian yang dilakukan menunjukkan yang akan terjadi bahwa imbas berasal variabel-variabel bebas, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, ikut merasakan, terhadap variabel terikat, kepuasan famili pasien rawat inap di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah, merupakan 51,8%, serta sisanya, 48,dua%, ditentukan oleh variabel lainnya yg tak dipergunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Organisasi Kesehatan global (WHO) mengemukakan bahwa bentuk organisasi sosial dan kesehatan artinya rumah sakit yg memiliki peranan buat menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) serta pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. pada menyampaikan pelayanan terhadap para pasiennya dibutuhkan perbaikan dalam segala aspek yang terdapat di tempat tinggal sakit. Kinerja yg baik dan komitmen yg dimiliki beserta bisa menghipnotis nilai dan gambaran diri rumah sakit pada mata kalangan orang luar. tempat tinggal sakit mempunyai peranan yang bersifat sangat ofisial sebagai perjuangan untuk akselerasi peningkatan taraf kesehatan masyarakat. Hal baru pada bidang pelayanan kesehatan menekankan supaya rumah sakit membagikan pelayanan yg berkualitas sinkron kebutuhan serta cita-cita pasien sinkron menggunakan kode etik profesi serta medis. Meningkatnya perkembangan teknologi serta persaingan yg semakin ketat, tempat tinggal sakit perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas artinya inti kelangsungan hayati sebuah rumah sakit.

Guna menyampaikan pelayanan pada pasien rawat inap menggunakan ciri yg berbeda, mendengarkan bunyi pasien, dan mempunyai kemampuan menyampaikan respon terhadap setiap keinginan, asa konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan ialah hala-hal yang wajib dilengkapi oleh tempat tinggal sakit. Hal ini erat berafiliasi menggunakan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien menjadi konsumennya. berdasarkan Lovelock dan Wirtz (2011:74), kepuasan artinya sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yg diperoleh. Pasien yang puas terhadap pelayanan yang diberikan merupakan asset yang sangat berharga karena jika pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi bila pasien merasa tak puas maka pasien tidak akan menggunakan jasa tersebut serta akan memberitahukannya pada konsumen lain. oleh sebab itu, guna membentuk kepuasan pasien, tempat tinggal sakit harus menciptakan serta mengelola suatu sistem buat memperoleh pasien yg lebih banyak serta mampu buat mempertahankan pasiennya. pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit tersebut.

RSJD. Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah adalah rumah sakit milik Provinsi Jawa Tengah yang beralamatkan di Jalan Ki Pandanaran No. 2 Klaten yang telah ditetapkan sebagai rumah sakit khusus kelas A dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 216/Menkes/VI/2013. Seiring berjalannya waktu, RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yang merupakan rumah sakit dengan tipe A dan telah meraih akreditasi rumah sakit versi 2012 oleh KARS dengan predikat paripurna dituntut untuk meningkatkan kualitas serta produktivitas. Dalam melayani kebutuhan para pasien RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah harus dilakukan secara efektif dan efisien. Biasanya, complain/keluahan akan diajukan oleh pasien yang merasa tidak puas. Penurunan kepuasan pasien akan muncul jika rumah sakit tidak melayani komplain yang diajukan.

Kotler (2012:499-500) menjelaskan lima penentu mutu jasa. Kelimanya tersaji secara berurut berdasarkan taraf kepentingannya, yaitu: *Tangible* (wujud fisik) artinya fasilitas fisik yang ditawarkan ke pelanggan yang terdiri dari fisik, perlengkapan, pegawai serta saran komunikasi; *Emphaty* (empati) mencakup

kemudahan dalam melakukan korelasi komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan tahu kebutuhan para pelanggan; *Reliability* (kehandalan) merupakan konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan pada memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, seksama, serta memuaskan; *Responsiveness* (respon) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam merampungkan masalah dan menyampaikan pelayanan menggunakan tanggap; *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan serta ketrampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan. Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, peneliti memperoleh suatu gambaran bahwa kualitas pelayanan merupakan strategi untuk menciptakan kepuasan pasien. Sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap pada RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini yaitu

1. Apakah Bukti Fisik (X_1) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Keluarga Pasien (Y)?
2. Apakah Kehandalan (X_2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Keluarga Pasien (Y)?
3. Apakah Daya Tanggap (X_3) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Keluarga Pasien (Y)?
4. Apakah Jaminan (X_4) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Keluarga Pasien (Y)?
5. Apakah Empati (X_5) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Keluarga Pasien (Y)?
6. Apakah variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y)?

Landasan Teori

Kualitas Pelayanan

Pujawan (2019:97) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan (service quality) sebagai akibat persepsi serta perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang ada dua faktor primer yang mensugesti kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) serta *perceived service* (pelayanan yang diterima). apabila pelayanan yg diterima atau dirasakan sesuai dengan yg diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik serta memuaskan. Bila pelayanan yg diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. sebaliknya Bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.

Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Rahmayanty (2013:17) dalam bukunya menuliskan bahwa kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *satis*, yang berarti *enough* atau cukup baik, memadai dan *facio* atau *facere*, yang memiliki makna melakukan atau membuat, sedangkan kata kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

2. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

a. Sistem Keluhan dan Saran

Untuk memberikan beberapa saran, kritik, pendapat, dan keluhan, suatu organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman untuk para pelanggannya. Media yang dapat digunakan di antaranya kotak saran yang penempatannya di tempat yang strategis, kartu komentar yang dapat diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, *whatsapp*, dan lain-lain. Informasi yang diperoleh dapat digunakan sebagai pandangan dalam memberikan ide-ide baru sehingga hal-hal yang menimbulkan masalah dapat terselesaikan.

b. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Strategi ini merupakan strategi yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Sebagai penjual bayangan, *ghost shoppers* diminta untuk berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/ jasa perusahaan.

c. *Lost Customer Analysis*

Suatu perusahaan menghubungi kembali mantan pelanggannya yang telah tidak membeli lagi atau berpindah ke tempat lain (pesaing). Dengan menghubungi kembali pelanggan yang telah berhenti diharapkan akan menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan memperbaiki sebab pelanggan berhenti atau berpindah tempat lain. Kesulitan dalam melakukan indentifikasi dan menghubungi mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan menjadi kekurangan metode ini.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Riset mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, melalui pos, telepon, e-mail, *websites*, maupun wawancara langsung. Melalui survei yang dilakukan, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan memberikan kesan yang tidak negatif kepada pelanggan bahwa perusahaan memberikan perhatian.

Penelitian Sebelumnya dan Hipotesis

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Reni Ayu Anggraini (2016) dan Rahadi Fitra Nova (Skripsi, 2010). Penelitian tersebut menunjukkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Hipotesis yang dimunculkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara positif antara variabel independen Bukti Fisik (X_1) terhadap variabel dependen Kepuasan Keluarga Pasien (Y).
2. Terdapat pengaruh secara positif antara variabel independen Kehandalan (X_2) terhadap variabel dependen Kepuasan Keluarga Pasien (Y).
3. Terdapat pengaruh secara positif antara variabel independen Daya Tanggap (X_3) terhadap variabel dependen Kepuasan Keluarga Pasien (Y).
4. Terdapat pengaruh secara positif antara variabel independen Jaminan (X_4) terhadap variabel

dependen Kepuasan Keluarga Pasien (Y).

5. Terdapat pengaruh secara positif antara variabel independen Empati (X_5) terhadap variabel dependen Kepuasan Keluarga Pasien (Y).
6. Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel dimensi Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Keluarga Pasien (Y).

Metode Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah, yang beralamat di Jl. Pandanaran KM 2 Danguran, Klaten Selatan, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah.

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2013).

Populasi dan Sampel

Populasi berjumlah 284 orang, sedangkan sampelnya berjumlah 155 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner yang berhubungan dengan variabel yang diteliti kepada responden, dan menggunakan studi kepustakaan dengan literatur, jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan keluarga pasien rawat inap, sedangkan variabel independennya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Definisi Konsep dan Operasional

Definisi konsep

1. Bukti fisik berisi pernyataan ihwal daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan karyawan.
2. Kehandalan berisi pernyataan tentang kemampuan pegawai buat menyampaikan layanan yang seksama semenjak pertama kali tanpa membentuk kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai menggunakan waktu yg disepakati.
3. Daya tanggap berisi pernyataan ihwal kesediaan serta kemampuan para karyawan buat membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan berisi pernyataan perihal perilaku karyawan mampu menumbuhkan agama pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa membangun rasa safety bagi para pelanggannya. jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.... (Muhammad Isnaini Fathoni, Herman Wahyu Dwi Maelana)

diharapkan untuk menangani setiap pertanyaan atau duduk perkara pelanggan.

5. Empati berisi pernyataan tentang perusahaan memahami dilema para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, dan menyampaikan perhatian personal pada para pelanggan serta mempunyai jam operasi yang nyaman.
6. Kepuasan diartikan menjadi upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Definisi Operasional

1. Variabel bukti fisik didefinisikan meliputi daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan rumah sakit serta penampilan karyawan.
2. Variabel kehandalan meliputi kemampuan rumah sakit untuk menyampaikan layanan yang seksama, menyampaikan jasanya sinkron dengan waktu yang disepakati.
3. Variabel daya tanggap meliputi kesediaan, kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien, merespon permintaan pasien, menginformasikan kapan jasa akan diberikan serta lalu menyampaikan jasa secara cepat.
4. Variabel jaminan meliputi perilaku karyawan bisa menumbuhkan agama pasien terhadap rumah sakit, tempat tinggal sakit bisa membangun rasa aman bagi para pasiennya, para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yg diharapkan
5. Variabel empati mencakup pihak rumah sakit memahami dilema para pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta menyampaikan perhatian personal pada para pasien dan memiliki jam operasi yg nyaman.
6. Variabel kepuasan keluarga pasien rawat inap meliputi kejelasan persyaratan pelayanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, kepastian porto pelayanan, ketepatan saat pelayanan.

Teknik Pengukuran Kuesioner

Teknik pengukuran kuesioner menggunakan teknik skala likert. Jumlah pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel bukti fisik berjumlah 7 butir pernyataan, variabel empati berjumlah 6 butir pernyataan, variabel jaminan berjumlah 7 butir, variabel daya tanggap berjumlah 7 butir, variabel kehandalan berjumlah 7 butir dan variabel kepuasan keluarga pasien rawat inap berjumlah 7 butir pernyataan.

Instrumen Penelitian

a. Validitas

Sugiyono (2009:172) mengemukakan bahwa instrument dievaluasi valid mengandung makna bahwa instrumen tersebut bisa digunakan buat mengukur apa yg seharusnya diukur. Valid juga mengandung makna derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi di objek menggunakan data yg bisa dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan analisis itemnya itu menggunakan mengkolerasikan skor tiap butir dengan skor total yang artinya jumlah tiap asal skor buah. Jika terdapat item yang tidak memenuhi kondisi, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Mengukur validitas bisa dilakukan menggunakan cara melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan menggunakan total skor variabel. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai

hitung menggunakan nilai r_{tabel} buat *degree of freedom* (df) menggunakan alpha sebanyak 5 %. Adapun perhitungannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} df &= n - k \\ &= 155 - 25 \\ &= 130 \end{aligned}$$

Keterangan:

df : *degree of freedom* (derajat kebebasan)

n : responden

k : jumlah seluruh pernyataan

Dari perhitungan di atas, hasil penghitungan df adalah 130, maka r_{tabel} yang diperoleh adalah 0,176. Jika hasil $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0,176) maka dapat dikatakan valid dan jika hasil $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ (0,176), maka dapat dikatakan tidak valid

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur gejala yang sama di lain tempat. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk meyakinkan kuesioner yang disusun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Menurut Rochaety (2007:50), syarat minimum koefisien korelasi yaitu 0,05 karena dianggap memiliki titik aman dalam penentuan reliabilitas instrumen dan juga secara umum banyak digunakan dalam penelitian.

c. Uji t

Uji t dilakukan untuk menunjukkan pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis tidak diterima (koefisien regresi tidak signifikan) ini berarti berarti bahwa secara parsial variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan) ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

d. Uji F

Uji F dilakukan guna mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F tabel, maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis tersebut adalah:

$$Fh = \frac{R^2}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

N = banyaknya sampel

K = banyaknya koefisien regresi plus konstanta

Kriteria pengujian:

- 1) Apabila nilai F hitung < F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya semua koefisien regresi secara bersama-sama tidak terpengaruh pada taraf 5%.
- 2) Apabila nilai F hitung > F tabel maka H_0 dan H_a diterima. Artinya semua koefisien regresi secara bersama-sama berpengaruh pada taraf 5%.

e. Uji Koefisien Regresi Berganda

Persamaan regresi merupakan persamaan matematik yg memungkinkan buat meramalkan nilai suatu variabel terikat (dependen) dari nilai-nilai satu atau lebih variabel bebas (independen). Regresi merupakan model yang dipergunakan buat menganalisis imbas dari aneka macam variabel independen terhadap satu variabel dependen. Persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

f. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang dipergunakan memiliki distribusi normal atau tak. pada contoh regresi linier, asumsi ini ditujukan sang nilai *error* yang berdistribusi normal. model regresi yg baik ialah contoh regresi yang dimiliki distribusi normal serta mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan Run Test dalam program SPSS. Dari Santoso (2012:293) dasar pengambilan keputusan mampu dilakukan sesuai probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- 1) Bila nilai probabilitas > 0,05 maka distribusi regresi artinya normal.
- 2) Bila nilai probabilitas < 0,05 maka distribusi regresi adalah tidak normal

Analisa Data

Penganalisisan data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dekriptif statistik dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	86	86.0	86.0	86.0
Perempuan	69	69.0	69.0	155.0
Total	155	155.0	155.0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 86 orang atau 86% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 69 orang atau 69%.

2. Usia

Tabel 2. Usia

Usia	Frekuensi	Persentase	Valid percent	Cumulative percent
22	2	2.0	2.0	2.0
23	4	4.0	4.0	6.0
24	5	5.0	5.0	11.0
25	4	4.0	4.0	15.0
26	4	4.0	4.0	19.0
27	9	9.0	9.0	28.0
28	9	9.0	9.0	37.0
29	5	5.0	5.0	42.0
30	6	6.0	6.0	48.0
31	11	11.0	11.0	59.0
32	4	4.0	4.0	63.0
33	8	8.0	8.0	71.0
34	4	4.0	4.0	75.0
35	4	4.0	4.0	79.0
36	3	3.0	3.0	82.0
37	5	5.0	5.0	87.0
38	9	9.0	9.0	96.0
39	6	6.0	6.0	102.0
40	7	7.0	7.0	109.0
41	3	3.0	3.0	112.0

**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan....
(Muhammad Isnaini Fathoni, Herman Wahyu Dwi Maelana)**

42	4	4.0	4.0	116.0
43	3	3.0	3.0	119.0
44	11	11.0	11.0	130.0
45	7	7.0	7.0	137.0
46	9	9.0	9.0	146.0
47	9	9.0	9.0	155.0
Total	155	155.0	155.0	

b. Hasil Analisa Kuantitatif

1) Uji Butir Quesioner

a) Uji validitas Bukti Fisik (X_1)

Berikut ini hasil uji kuesioner dengan komputer program SPSS (Statistik Program Social Science) 22.0.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X_1)

Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	16,29	2,558	,415	,202	,614
2	16,35	2,360	,494	,259	,576
3	16,32	2,298	,457	,212	,594
4	16,31	2,566	,366	,135	,636
5	16,43	2,649	,358	,138	,638

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai $r_{tabel} = df = (n-2)$, $df = (155-2)$, $df = (153) = 0,159$ dan nilai t_{hitung} Bukti Fisik (X_1) lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,159), berarti semua butir kuesioner valid.

b) Uji Validitas empati (X_2)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Emphati (X_2)

Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	16,28	1,721	,160	,044	,410
2	16,32	1,659	,183	,055	,387
3	16,36	1,713	,174	,050	,392
4	16,49	1,537	,239	,092	,344
5	16,52	1,433	,325	,120	,272

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai $r_{tabel} = df = (n-2)$, $df = (155-2)$, $df = (153) = 0,159$ dan nilai r_{hitung} diperoleh setiap butir kuesioner Emphati (X_2) lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,159), berarti semua butir kuesioner dikatakan valid.

c) Uji Validitas Kehandalan (X_3)Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kehandalan (X_3)

Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	16,18	1,668	,229	,020	,358
2	16,39	1,187	,259	,097	,242
3	16,11	1,657	,169	,070	,329
4	16,29	1,506	,213	,099	,292
5	16,19	1,729	,248	,078	,343

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai $r_{tabel} = df = (n-2)$, $df = (155-2)$, $df = (153) = 0,159$ dan diketahui nilai r hitung setiap butir kuesioner Reability/Kehandalan (X_3) lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,159), berarti semua butir kuesioner dikatakan valid.

d) Uji Validitas Responsiveness/Daya Tanggap (X_4)Tabel 6. Hasil Uji Validitas Responsiveness/Daya Tanggap (X_4)

Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	16,34	2,071	,379	,201	,415
2	16,37	2,130	,227	,075	,525
3	16,39	2,123	,378	,193	,419
4	16,40	2,255	,311	,131	,461
5	16,30	2,537	,193	,070	,524

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai $r_{tabel} = df = (n-2)$, $df = (155-2)$, $df = (153) = 0,159$ dan diketahui nilai r hitung setiap butir kuesioner Responsiveness/Daya Tanggap (X_4) lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,159), berarti semua butir kuesioner dikatakan valid.

e) Uji Validitas Assurance/Jaminan (X_5)Tabel 7. Hasil Uji Validitas Assurance/Jaminan (X_5)

Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	16,47	1,355	,266	,120	,292
2	16,43	1,532	,193	,106	,353
3	16,44	1,482	,202	,080	,346
4	16,36	1,713	,213	,097	,512
5	16,50	1,291	,417	,181	,176

**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan....
(Muhammad Isnaini Fathoni, Herman Wahyu Dwi Maelana)**

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai $r_{tabel} = df = (n-2)$, $df = (155-2)$, $df = (153) = 0,159$ dan, diketahui nilai r hitung setiap butir kuesioner Assurance/Jaminan(X5) lebih besar dari nilai $r_{tabel} (0,159)$, berarti semua butir kuesioner dikatakan valid.

f) Uji Validitas Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y)

Berikut hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien.

8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y)

Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	16,73	1,290	,238	,042	,232
2	16,62	1,458	,179	,065	,238
3	16,65	1,462	,178	,054	,200
4	16,68	1,503	,197	,028	,257
5	16,65	1,438	,210	,042	,257

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai $r_{tabel} = df = (n-2)$, $df = (155-2)$, $df = (153) = 0,159$ dan diketahui nilai r hitung setiap butir kuesioner kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y) lebih besar dari nilai $r_{tabel} (0,159)$, berarti semua pernyataan kuesioner dikatakan valid.

g) Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X1)

Berikut hasil uji reliabilitas kuesioner bukti fisik (X1) dengan menggunakan SPSS (Statistical For Social Science) 22.0:

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X1)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,664	,673	5

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sebesar 0,664 lebih besar 0,05 maka semua pernyataan kuesioner Bukti Fisik (X1) dikatakan reliabel.

h) Uji Reabilitas Emphaty/Kepedulian (X2)

Berikut hasil uji reliabilitas kuesioner Emphati (X2) dengan menggunakan SPSS (Statistikal For Social Science) 22.0:

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Emphati (X2)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,418	,413	5

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sebesar 0,418 lebih besar 0,05 maka semua pernyataan kuesioner Emphati (X2) dikatakan reliabel.

i) Uji Reliabilitas Reliability/Kehandalan (X3)

Berikut hasil uji reliabilitas kuesioner Kehandalan (X3) dengan menggunakan SPSS (Statistikal For Social Science) 22.0:

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kehandalan (X3)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,868	,361	5

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sebesar 0,868 lebih besar dari 0,05 maka semua pernyataan kuesioner Kehandalan (X3) dikatakan reliabel.

j) Uji Reliabilitas Daya Tanggap (X4)

Berikut hasil uji reliabilitas kuesioner Daya Tanggap (X4) dengan menggunakan SPSS (Statistikal For Social Science) 22.0:

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Daya Tanggap (X4)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,827	,531	5

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sebesar 0,827 lebih besar 0,05 maka semua pernyataan kuesioner Daya Tanggap (X4) dikatakan reliabel.

k) Uji Reliabilitas Jaminan (X5)

Berikut hasil uji reliabilitas kuesioner Assurance/Jaminan (X5) dengan menggunakan SPSS (Statistikal For Social Science) 22.0:

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan....
(Muhammad Isnaini Fathoni, Herman Wahyu Dwi Maelana)

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Jaminan (X5)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,799	,410	5

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sebesar 0,799 lebih besar 0,05 maka semua pernyataan kuesioner Assurance/Jmainan (X5)dikatakan reliabel.

1) Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y)

Berikut hasil uji reliabilitas kuesioner kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y) dengan menggunakan SPSS (Statistical For Social Science) 22.0 :

Tabel 14. Uji Reliabilitas Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,280	,285	5

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sebesar 0,280 lebih dari 0,05 maka semua pernyataan kuesioner Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y) dikatakan reliabel.

2) Uji Hipotesis

a) Uji t

Uji t dilakukan untuk menganalisis pengaruh dari masing-masing variabel Bukti Fisik (X1), emphati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), dan Jaminan (X5) di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah dengan perbandingan nilai thitung dan nilai tabel = $n-k-1 = 155-3-1 = 151$, $t_{tabel} = 1,655$

Tabel 15. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,552	1,857		4,066	,000
Kehandalan	,011	,064	,014	2,177	,860
Daya tanggap	,059	,094	,054	1,684	,527
Jaminan	,102	,077	,112	1,828	,186
Emphati	,105	,071	,120	1,973	,143
Bukti fisik	,376	,078	,397	4,815	,057

a. Dependent Variable: Kepuasan

- 1) Nilai Konstanta = 7,552 dapat digunakan untuk memprediksi nilai tangibles, dimana t-hitung = 4,066 lebih besar dari t-tabel = 1,655 berarti signifikan.
- 2) nilai koefisien variabel bukti fisik (X1) terhadap kepuasan keluarga pasien (Y) sebesar 0.376 dengan nilai t-hitung 4,815 lebih besar dari t-tabel 1,655 dan nilai signifikan 0,057 lebih besar dari 0,05
- 3) nilai koefisien variabel emphati (X2) terhadap kepuasan keluarga pasien (Y) adalah sebesar 0.105 dengan nilai t-hitung 1,973 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,655 dan signifikan 0,14 lebih besar dari 0,05
- 4) nilai koefisien variabel kehandalan (X3) terhadap kepuasan keluarga pasien (Y) adalah sebesar 0.011 dengan nilai t-hitung sebesar 1,828 lebih besar dari t-tabel 1,655 dan signifikan 0,860 lebih besar dari 0,05
- 5) nilai koefisien variabel daya tanggap (X4) terhadap kepuasan keluarga pasien (Y) sebesar 0.059 dengan nilai t-hitung 1,684 lebih besar dari t-tabel 1,655 dan signifikan 0,52 lebih besar dari 0,05
- 6) nilai koefisien variabel jaminan (X5) terhadap kepuasan keluarga pasien (Y), adalah sebesar 0.102 dengan nilai t-hitung sebesar 2,177 lebih besar dari t-tabel 1,655 dan signifikan 0,18 lebih besar dari 0,05.

b) Uji Secara Simulasi (uji F)

Diketahui hasil perhitungan komputer SPSS Statistics 22.0 sebagai berikut:

Tabel 16. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	111,421	5	22,284	13,014	,000b
Residual	255,133	149	1,712		
Total	366,555	154			

a. Dependent Variable: Kepuasan

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

Dengan Rumus:

$$Df1 = k-1 = 3-1 = 2$$

$$Df2 = n - k - 1 = 155-3-1 = 151$$

Berdasarkan data di atas variabel Bukti Fisik (X1), emphati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), dan Jaminan (X5) mempunyai F-hitung 13,014 lebih kecil dari 3,06 dengan signifikan 0,000 atau 0% lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan (Bukti Fisik (X1), emphati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), Jaminan (X5)) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap (Y) di Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

c) Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditujukan oleh nilai error yang berdistribusi normal.

Tabel 17. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai Sig.	Ket
Kehandalan	,860	Normal
Day tanggap	,527	Normal
Jaminan	,186	Normal
Emphati	,143	Normal
Bukti fisik	,057	Normal

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik (X_1), emphati (X_2), Kehandalan (X_3), Daya Tanggap (X_4), dan Jaminan (X_5) dan Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y) mempunyai nilai signifikan lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan kuesioner tersebut dikatakan normal.

KESIMPULAN

1. Dari hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik (X_1), emphati (X_2), Kehandalan (X_3), Daya Tanggap (X_4), dan Jaminan (X_5) mempunyai pengaruh secara positif terhadap variabel Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y) sehingga semua hipotesis diterima.
2. Berdasarkan hasil uji f dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik (X_1), emphati (X_2), Kehandalan (X_3), Daya Tanggap (X_4), dan Jaminan (X_5) mempunyai F-hitung sebesar 13,014 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,06 dengan signifikan 0,000 atau 0% dan lebih kecil dari 0,0, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik (X_1), emphati (X_2), Kehandalan (X_3), Daya Tanggap (X_4), dan Jaminan (X_5) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap (Y) di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.
3. Variabel Bukti (X_1) merupakan variable yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap.

SARAN

1. Petugas atau karyawan RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah sebaiknya meningkatkan keahliannya dalam melayani keluarga pasien dan pasien agar pasien dan keluarganya merasa puas dengan pelayanan di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried, 2013, Teori dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi, 2014, Konsumen dan Pelayanan Prima, Gava Media, Yogyakarta.
- Eliyana, Yana 2016, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Purworejo Jawa Tengah, Yogyakarta
- Febrian, Valentina, Anissa, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo, Semarang
- Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta.
- Herlambang, Susatyo, 2010, Public Relations and Customer Service, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S, 2008, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Mustafa, Zainal, 2009, Mengurai Variabel Hingga Instrumen, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Neolaka, Amos, 2014, Metode Penelitian dan Statistik, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rahmayanty, Nina, 2013, Manajemen Pelayanan Prima, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah, 2010, Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, CV Alfabeta, Bandung.
- , 2012, Metode Penelitian Pendidikan, CV Alfabeta, Bandung.
- Taniredja, Tukiran, dan Hidayati Mustafidah, 2014, Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar), CV Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2011, Service, Quality & Satisfaction Edisi 3, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2012, Service Management Edisi 2, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Umam, Khaerul, 2014, Manajemen Perkantoran, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Usman, Husaini, 2010, Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan Edisi 3, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Wahyuni, Yuyun, 2016, Dasar-Dasar Statistik Deskriptif, Swacipta Mediatama, Yogyakarta.