

Pengaruh Reliabilitas Dan Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (Pasien) Di RSUD Kota Padangpanjang

Ulima Harma

Universitas Putera Batam, Jalan R. Soeprpto, Muka Kuning, Batam 29432, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 30 Juni 2018

Revisi Akhir: 28 Juli 2018

Diterbitkan Online: 21 Agustus 2018

KATA KUNCI

Reliability, Empathy and Patients Satisfaction

KORESPONDENSI

No HP: 082283750351

E-mail: harmaulima@gmail.com

A B S T R A C T

The aims of this research is to know reliability and empathy at RSUD Padangpanjang city. The purpose of this research was to know influence reliability and empathy on patient satisfaction at RSUD Padangpanjang city. This research used a quantitative method with three exogenous variables; reliability(X1) and empathy (X2), besides one endogenous variable, was on patients satisfaction(Y). The participants of this research were about 53.363 who were all patients at RSUD Padangpanjang city. This research used Slovin formula, with 5% standard error, so the participants in this research were 397. The sample in this research was collected in ways: cluster or are a random sampling. This analysis used multiple linear regression. The result of research is findings of hipotesys model, can make a new model of service quality at RSUD Padangpanjang city can be improve satisfaction of patients in healthcare. Findings of research is: 1) there is influence of reliability on patients satisfaction is 0,01346 with sign.0,000, 2)there is influence of empathy on patients satisfaction is 0,03648 with sign.0,000, 3) there is influence of reliability and empathy on patients satisfaction is 0,00097 with sign. 0,000.

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu factor dan sector fundamental yang harus dibangun dalam kehidupan masyarakat di setiap Negara. Selanjutnya, dalam UU No. 33 Tahun 2009 tentang Kesehatan dalam Pasal 1 angka 1 menjelaskan Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Menurut pendapat Aldri (2014) masalah utama dalam pelayanan publik terutama perhatian terhadap pelayanan kesehatan adalah bertambahnya permintaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, rumah sakit merupakan salah satu cara dalam menyediakan perhatian layanan terhadap kesehatan yang harus dapat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal yang paling penting untuk memenangkan kepercayaan pasien atau keluarga pasiennya itu dalam hal pengobatannya. Kekurangan kepuasan

pasien terhadap pelayanan public di rumah sakit yang ada di Indonesia menambah pilihan masyarakat Indonesia untuk berobat keluar negeri. Disisi lain rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa rumah sakit.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus mempunyai sekurang-kurangnya pelayanan medik umum, gawat darurat, pelayanan keperawatan, rawat jalan, rawat inap, operasi atau bedah, pelayanan medic spesialis dasar, penunjang medik, farmasi, gizi, sterilisasi, rekam medik, pelayanan administrasi dan manajemen, penyuluhan kesehatan masyarakat, pemulasaran jenazah, laundry, dan ambulance, pemeliharaan sarana rumah sakit, serta pengolahan limbah. (Permenkes RI, 2010).

Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya di rumah sakit. Oleh karena itu, pasien memandang bahwa rumah sakit harus lebih mampu dalam hal pemberian pelayanan medic dalam upaya penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan serta penyediaan pelayanan kesehatan yang nyaman. Rumah Sakit yang diteliti yaitu RSUD Kota Padangpanjang yang bergerak dibidang Pemerintah. RSUD Kota Padangpanjang mempunyai fungsi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan kepada masyarakat baik upaya *promotif preventif, kuratif*, maupun *rehabilitative*, dengan meningkatkan derajat masyarakat yang optimal dan terjangkau oleh masyarakat.

Pasienyang datang berobat kesini tidak hanya dari pasien yang berstatus umum, melainkan lebih banyak pasien yang ikut dalam program kesehatan pemerintah seperti program Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) dan juga pasien yang menggunakan jasa perusahaan asuransi kesehatan seperti PT.ASKES,serta perusahaan swasta lainnya yang bekerjasama dengan RSUD Padangpanjang.

Namun kenyataannya masih banyak keluhan-keluhan dari pasien mengenai pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien.Tingkat pengetahuan, keterampilan, organisasi dan manajemen menjadi kendala yang belum dapat dipecahkan secara keseluruhan.

Selain itu, prosedur administrasi yang berbelit, pemberian informasi yang tidak satu arah dari pihak rumah sakit, kualitas obat yang kurang baik, layanan yang tidak cepat tanggap, dan lain sebagainya yang berujung pada ketidakpuasan pasien (pelanggan eksternal). Hal ini dapat dibuktikan dari informasi berikut: setelah Heri yang merupakan salahsatu pasien menjalankan apa yang telah disarankan sang Dokter, ternyata pada jam yang telah di jadwalkan, dua orang perawat di RSUD mendatangi Heri dan mengatakan bahwasanya Heri tak bisa menjalani Radiologi USG karena petugasnya sedang tidak ada dan Heri pun juga disarankan untuk pulang oleh sang perawat.“Anehnya dokter Interne yang jaga saat itu menganjurkan jika bapak mau cepat, silahkan nanti pak Heri lanjutkan berobat ke rumahnya dokter spesialis tersebut hari senin, minta rekomendasinya dan serahkan kembali pada saya hari selasanya, maka nanti baru saya bantu bapak dengan cepat ke USG, artinya arahan doker interne tersebut saya harus berobat dengan umum bukan dengan memakai kartu BPJS yang

saya bayar tiap bulan ini,” pungkas Heri seraya menceritakan apa yang dikatakan dokter Interne yang ia temui.(harianhaluan.com, 2016)

Pengalaman tersebut banyak dirasakan oleh pasien di hamper setiap rumah sakit, dimana belum didapatkannya kepuasan dalam hal pelayanan dokter kepada pasien. Seperti banyaknya pasien yang mengeluh tentang sikap penyedia pelayanan yang tidak ramah sehingga terkesan kurang memperdulikan pasien, serta mendahulukan pasien yang berobat dengan kategori pasien umum dan mengacuhkan pasien yang berobat menggunakan kartu BPJS.

Dari survey serta wawancara yang dilakukan terhadap pasien (pelanggan eksternal) di rumah sakit umum daerah Kota Padangpanjang bahwa sebagian diantara mereka mengeluhkan waktu pelayanan yang lama yang diberikan oleh pihak rumahsakit dan dokter yang pulang padahal jam kerja yang semestinya belum pulang.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Kotler, 1997) mengidentifikasi adanya kesenjanganantara persepsi konsumendan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa yang berkualitas. Penyedia jasa pelayanan kesehatan tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan. Rumahsakit mungkin berfikir bahwa pasien menginginkan makanan yang lebih baik, tetapi pasien mungkin lebih mementingkan daya tanggap perawat. Menurut pendapat Moenir (2010:40-41) menjelaskan bahwa banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai, salahsatunya tidak tersedianya sarana dan fasilitas pelayanan yang memadai.

Dengan melihat pada latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat disusun beberapa rumusan masalahnya, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung reliabilitasterhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien)di RSUD Kota Padangpanjang?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung empati terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien)di RSUD Kota Padangpanjang?
3. Apakah terdapat pengaruh reliabilitas dan empati terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) di RSUD Kota Padangpanjang?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) di RSUD Kota Padangpanjang.
2. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) di RSUD Kota Padangpanjang.
3. Untuk mengetahui pengaruh reliabilitas dan empati terhadap kepuasan pelanggan eksternal di RSUD Kota Padangpanjang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien)

Menurut Lukman (2000) dalam Harbani Pasolong (2010:144), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan pandangan Gibson (1987), Wexley dan Yulk (1988), menjelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya.

Schnaars dalam Harbani Pasolong (2010:144-145) juga menyebutkan bahwa: "Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya : hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan". Berdasarkan berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan (hasil) yang dirasakan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

Identifikasi pelanggan menurut Vincent Gaspersz (2004) dalam (Harbani Pasolong, 2010:131), yaitu berkaitan dengan mereka yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jenis-jenis pelayanan publik atau mereka yang secara langsung maupun tidak langsung terkena dampak dari kebijakan-kebijakan organisasi publik.

Organisasi publik memiliki pelanggan yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

- a. Pelanggan internal (*internal customer*) mencakup unit-unit atau pegawai dalam suatu organisasi

publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama.

- b. Pelanggan eksternal (*external customer*) mencakup pengguna produk (barang dan jasa) dari organisasi publik.

2.2. Dimensi Pokok Layanan

Parasuraman (1985) dalam Tjiptono (2008:198-201), mengidentifikasi 10 dimensi pokok layanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, komunikasi, kredibilitas, kesopanan, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Kemudian kesepuluh dimensi tersebut dikerucutkan menjadi lima dimensi, menurut Zeithalm-Parasuraman-Bery (1985) dalam Tjiptono (2008:174-175), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator :

1. *Reliability is ability to perform the promised service dependably and accurately.* Dimensi *reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dengan organisasi penyedia layanan. Oleh karenanya, konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendaknya hadir dalam setiap penyelenggaraan pelayanan.
2. *Responsiveness is willingness to help customers and to provide prompt service.* Dimensi *responsiveness* adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan penyelenggaraan pelayanan tepat waktu. Hal ini merujuk pada ketanggapan dari petugas layanan terhadap pengguna layanan. Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan organisasi. Meskipun organisasi publik umumnya tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi, masyarakat/warga negara adalah fokus perhatian dari penyelenggaraan Pemerintah. Sebab sumber utama penerimaan Negara baik pajak, retribusi dan lain sebagainya berasal dari kesukarelaan masyarakat untuk membayar beban-beban tersebut. Perlu diingat bahwa beban-beban tadi telah menekan kapasitas

daya beli masyarakat. Oleh karenanya, sebagai bentuk kerjasama antara Negara dengan warga negaranya untuk memulihkan kembali daya beli masyarakat yang terkena pajak maka perwujudan pelayanan yang berkualitas adalah konsekuensi yang harus ditaati oleh Negara.

3. Dimensi *assurance* adalah pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini merupakan salah satu yang paling diharapkan oleh pengguna layanan. Petugas yang ramahakan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Kemudian, kepercayaan diri pelanggan juga akan meningkat manakala petugas layanan tidak saja mampu menjelaskan prosedur layanan melainkan juga filosofi dari aturan prosedur tersebut. Hal ini yang penting adalah cara penyampaian pendapat atau penjelasan yang disampaikan petugas layanan. Semakin ramah dan sopan penyampaian penjelasan atau pendapat oleh petugas layanan maka akan semakin baik penerimaan pengguna layanan atas pelayanan yang disajikan.
4. Dimensi *emphaty* adalah kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Pada prinsipnya hal ini menegaskan tentang kepedulian petugas terhadap pengguna layanan yang dilayaninya. Artinya, nampak upaya yang serius dari petugas untuk membantu orang yang dilayaninya agar keluar dari masalah yang tengah dihadapi.
5. *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan. Aspek ini berkaitan dengan hal-hal yang terkait dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjejaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya. Tentunya, semakin baik bekerjanya alat-alat tersebut dan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

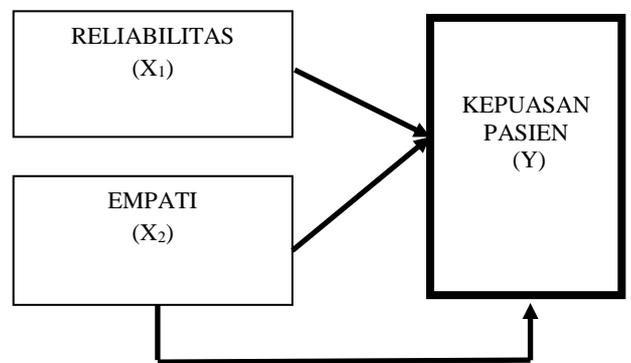
No	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil
1.	Dasman Lanin (2015)	Rekonstruksi pelayanan yang memuaskan dan pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat pada pemerintah kabupaten/kota.	Variabel : a. Model pelayanan public b. Kepuasan public c. Pemerintah kota Metode penelitian : Kuantitatif	Bahwa kepuasan masyarakat terbukti dapat ditingkatkan melalui peningkatan delapan variabel.
2.	Dasman Lanin dan Fachri Adnan (2014)	Konseptualisasi model pelayanan publik pada pemerintah kota.	Variabel : a. Model pelayanan public b. Kepuasan public c. Pemerintah kota Metode penelitian : Kuantitatif	Bahwa ditemukan model hipotesis dengan tujuh variabel independen, dimana memiliki parsial atau dampak simultan signifikan pada kepuasan publik dengan pelayanan publik dalam pemerintah kota.
3.	Amelia, dkk (2013)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pasien rawat jalan di UGD RS Bhayangkara pusat pendidikan Brigade	Variabel : a. Bukti langsung b. Kehandalan c. Daya tanggap d. Jaminan e. Empati f. Kepuasan pasien Metode penelitian : Kuantitatif	Bahwa dari hasil Uji F dan Uji T menunjukkan kualitas pelayanan dengan menggunakan teori <i>service quality/dimensi kualitas pelayanan</i> antara lain <i>tangibles, reliability,</i>

	Mobile Watukosek.			<i>responsiveness, assurance dan empathy</i> secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
4.	S.M. Irfan, dkk (2012)	Kepuasan pasien dan kualitas pelayanan pada rumah sakit umum di Pakistan : sebuah penilaian empirik.	Variabel : a. Kualitas pelayanan b. Rumah sakit umum c. Kepuasan pasien Metode penelitian : Structural equation modelling (SEM)	Bahwa hasil dari lima faktor menunjukkan bukti fisik, jaminan, daya tanggap, empati dan kehandalan sebagai model pengukuran untuk konsep kualitas pelayanan yang cocok dan model yang valid dan terpercaya. Alasan utamanya bahwa kualitas yang kurang baik yaitu kurangnya implementasi dalam sistem manajemen kualitas pada sektor kesehatan. Bahwa indikator dalam penilaian <i>service delivery</i> yang dapat diwujudkan melalui persepsi konsumen
5.	Tatang Kusmayadi (2012)	Sistem penyampaian jasa (<i>service delivery</i>) sebagai salah satu faktor pembentuk citra perusahaan	Variabel : a. <i>Service delivery</i> b. Perilaku personal c. Unsur fisik d. Citra perusahaan	

n atau organisasi. Metode penelitian : Deskriptif dirasakan melalui bagaimana bukti fisik memberikan kenyamanan, kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi dan bagaimana pegawai mampu memberikan rasa yakin dan percaya melalui tindakan yang santun, nyaman dan respon positif kepada konsumen.

Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, peneliti menyusun bagan alur kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran serta tinjauan pustaka yang dijelaskan diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

- H₁ : Terdapat pengaruh langsung reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) di RSUD Kota Padangpanjang.
- H₂ : Terdapat pengaruh langsung empati terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) di RSUD Kota Padangpanjang.

H₃ : Terdapat pengaruh reliabilitas dan empati terhadap kepuasan pelanggan eksternal di RSUD Kota Padangpanjang.

3. METODOLOGI

3.1. Populasi dan Sampel

Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan eksternal (pasien) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangpanjang sebanyak 53.363 jiwa (Data Tahun 2015).

Dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Data Jumlah Kunjungan RSUD Kota Padangpanjang

No.	Cara Bayar	2013	2014	2015
1.	Umum	16.918	13.382	11.724
2.	BPJS Non-PBI	17.993	13.002	13.241
3.	BPJS PBI	13.421	11.028	12.042
4.	BPJS Mandiri	12.787	11.592	16.356
Total		61.119	49.004	53.363

Sumber : Laporan Tahunan RSUD Kota Padang Panjang

Adapun penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *cluster sampling*. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel dari populasi di atas adalah seluruh pelanggan eksternal (pasien) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangpanjang yaitu sampel penelitian sebanyak 397 orang.

3.2. Metode Pengolahan Data

Di dalam penelitian ini, analisis yang dilakukan menggunakan software SPSS. Setelah kuesioner disebar, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya uji normalitas, pengujian linearitas hubungan, pengujian signifikansi persamaan regresi. Pengujian uji pengaruh dilakukan adalah analisis regresi linier berganda, uji statistik t dan uji statistik F.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Pada sub bagian ini akan dijelaskan tentang karakteristik responden yang diperoleh melalui penelitian yang dilakukan. Kegunaan sub bagian ini adalah untuk melihat sebaran dan kondisi responden dalam penelitian ini sehingga dapat diperlihatkan keberadaan responden yang mengikuti penelitian ini. Adapun aspek-aspek karakteristik responden yang dijelaskan di bagian ini antara lain adalah berdasarkan jenis kelamin, usia, cara bayar, pekerjaan dan pendapatan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dibawah ini adalah tabel yang berisikan tentang karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
1	Laki-laki	184	46.3
2.	Perempuan	213	53.7
Jumlah		397	100

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis Tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin perempuan memiliki proporsi lebih besar dari pada laki-laki yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 46.3% atau 184 orang dan jumlah responden perempuan sebanyak 53.7% atau 213 orang. Jadi dalam penelitian ini responden perempuan lebih banyak dari responden laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dibawah ini adalah tabel yang menjelaskan tentang karakteristik responden berdasarkan usia :

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah Responden	%
1	< 20 Tahun	44	10.9
2.	20 – 30 Tahun	80	20.2
3.	30 – 40 Tahun	134	33.8
4.	40 – 50 Tahun	91	22.9
5.	> 50 Tahun	48	12.1
Jumlah		397	100

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat, responden penelitian 10.9% atau 44 orang berumur kecil dari 20 tahun, 20.2% atau 80 orang berumur 20 sampai 30 tahun, 33.8% atau 134 orang berumur 30 sampai 40 tahun, dan 22.9% atau 91 orang berumur 40 – 50 tahun dan 12.1% atau 48 orang besar dari 50 tahun. Artinya pada umumnya responden dalam penelitian ini berada pada usia produktif atau dewasa.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Bayar

Dibawah ini adalah tabel yang menjelaskan tentang karakteristik responden berdasarkan cara bayar :

Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Cara Bayar

No	Cara Bayar	Jumlah Responden	%
1	Umum	50	12.6
2.	BPJS PBI	178	44.8
3.	BPJS Mandiri	89	22.4
4.	BPJS Non-PBI	79	19.9
5.	Lainnya	1	0.3

Jumlah 397 100

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat, responden penelitian 12.6% atau 50 orang dengan cara bayar umum, 44.8% atau 178 orang dengan cara bayar BPJS PBI, 22.4% atau 89 orang dengan cara bayar BPJS Mandiri, 19.9% atau 79 orang dengan cara bayar BPJS Non-PBI dan 0.3% atau 1 orang dengan cara lainnya.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dibawah ini adalah tabel yang menjelaskan tentang karakteristik responden berdasarkan pekerjaan :

Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	%
1	Pelajar	36	9.1
2.	Mahasiswa	44	11.1
3.	Pegawai Swasta	76	19.1
4.	BUMN	28	7.1
5.	Ibu Rumah Tangga	87	21.9
6.	Pegawai Negeri	38	9.6
7.	Wiraswasta	58	14.6
8.	Pensiunan	11	2.7
9.	Lainnya	19	4.8
Jumlah		397	100

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden penelitian 9.1% atau 36 orang sebagai pelajar, 11.1% atau 44 orang sebagai mahasiswa, 19.1% atau 76 orang bekerja sebagai pegawai swasta, 7.1% atau 28 orang bekerja pada BUMN, 21.9% atau 87 orang bekerja sebagai ibu rumah tangga, 9.6% atau 38 orang bekerja sebagai pegawai negeri, 14.6% atau 58 orang bekerja sebagai wiraswasta, 2.7% atau 11 orang sebagai pensiunan dan 4.8% atau 19 orang bekerja sebagai lainnya.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Dibawah ini adalah tabel yang menjelaskan tentang karakteristik responden berdasarkan pendapatan :

Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah Responden	%
1	< Rp 1.000.000	127	32
2.	Rp 1.000.001 – Rp 2.500.000	111	28
3.	Rp 2.500.001 – Rp 4.000.000	121	30.5
4.	Rp 4.000.001 – Rp 5.500.000	31	7.8
5.	> Rp 5.500.000	7	1.7
Jumlah		397	100

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden penelitian 32% atau 127 orang dengan pendapatan kecil dari Rp 1.000.000, 28% atau 111 orang dengan pendapatan Rp 1.000.001 – Rp 2.500.000, 30.5% atau 121 orang dengan pendapatan Rp 2.500.001 – Rp 4.000.000, 7.8% atau 31 orang dengan pendapatan Rp 4.000.001 – Rp 5.000.000 dan 1.7% atau 7 orang dengan pendapatan besar dari Rp 5.000.000.

4.2. Hasil Uji Validitas Data

Uji validitas ini menggambarkan bahwa pernyataan yang akan digunakan mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur (valid). Untuk uji validitas ini digunakan bantuan *software* SPSS versi 16. Valid atau tidaknya pernyataan yang diuji, dapat dilihat dari *Corrected Item–Total Correlation*, jika nilainya negatif atau kecil dari r tabel, maka nomor item tersebut tidak valid dan sebaliknya dengan kriteria:

$$r_{tab} = 0.374 \text{ pada } \alpha = 0.05$$

$$r_{xy} \geq r_{tab} \rightarrow \text{valid, } r_{xy} < r_{tab} \rightarrow \text{tidak valid}$$

Berikut hasil pengujian validitas data, dapat dilihat pada *Corrected Items Total Statistics*:Berikut hasil pengujian validitas data, dapat dilihat pada *Corrected Items Total Statistics*:

Variabel	Corrected Item Total Corelation	Kesimpulan
Reliabilitas	X1.1	.610 Valid
	X1.2	.849 Valid
	X1.3	.689 Valid
	X1.4	.595 Valid
Empati	X2.1	.373 Valid
	X2.2	.615 Valid
	X2.3	.608 Valid
	X2.4	.440 Valid
Kepuasan	Y1.1	.689 Valid
Pelanggan	Y1.2	.757 Valid
Eksternal (pasien)	Y1.3	.873 Valid
	Y1.4	.481 Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2017

4.3. Hasil Uji Reliabilitas

Masalah realibilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Kriteria uji reliabilitas adalah membandingkan *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Reliabilitas	0,841	Reliabel
2.	Empati	0,717	Reliabel
3.	Kepuasan Pelanggan	0,853	Reliabel

Eksternal (pasien)

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan pada angket penelitian layak untuk dipergunakan. Dengan demikian semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, yang menunjukkan bahwa alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini, sudah lulus uji reliabilitas.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji asumsi bahwa distribusi sampel dari galat taksiran sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal, teknik pengujian normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kalmogorov Smirnov*, dengan kriteria yang digunakan adalah apabila probability X_{hitung} lebih besar dari 0,05. Maka hipotesis nol diterima artinya populasi berdistribusi normal.

Dari uji normalitas yang dilakukan terhadap responden yaitu meliputi variabel Reliabilitas (X_1), Empati (X_2), dan Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y), dapat diungkapkan sebagai berikut :

Tabel 9. Rangkuman Analisis Uji Normalitas (n = 397)

No	Variabel	KS	Sign.	Kesimpulan
1.	Reliabilitas (X_1)	1,275	0,078	Normal
2.	Empati (X_2)	1,294	0,070	Normal
3.	Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y)	1,261	0,083	Normal

Keterangan : $\alpha = (0,05)$

Pengujian Hubungan Linearitas

Untuk mengetahui linear-tidaknya hubungan setiap variabel, maka peneliti melakukan kajian uji linearitas variabel eksogen yaitu Reliabilitas (X_1) dan Empati (X_2) terhadap variabel endogen yaitu Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y). Artinya dalam kajian ini dapat disimpulkan bahwa apabila dibuat scatter diagram dari nilai setiap variabel, yaitu Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y) dengan variabel Reliabilitas (X_1) dan Empati (X_2), sehingga apabila ditarik garis lurus akan tergambar pancaran titik-titik dari ketiga variabel tersebut.

Selanjutnya dengan bantuan komputer program SPSS for Window Release 16 dapat diketahui apakah terdapat pengaruh variabel reliabilitas (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan eksternal (pasien) (Y), variabel empati (X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan eksternal (pasien) (Y), dan variabel 46 Ulima Harma

reliabilitas (X_1) dan variabel empati (X_2) terhadap kepuasan pelanggan eksternal (Y), yang tergambar pada taraf angka signifikansi 0,05, sehingga dalam konsepsi kajian ini dapat ditentukan apakah variabel penelitian dikategorikan linear atau tidak linear. Untuk menguji linearitas data peneliti menggunakan rumus statistik, yaitu uji-F, untuk penghitungan uji-F tersebut peneliti menggunakan program komputer *SPSS for Window Release 16*, sehingga dapat ditarik kesimpulan signifikansi hasil uji-F yaitu apabila hasil analisis F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} , dan hasil kajian penelitian berada pada taraf signifikansi 0,05, maka data penelitian dinyatakan mengikuti model regresi linear.

Sebaliknya bila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05, maka data dinyatakan tidak mengikuti model regresi linear, untuk mengetahui hasil penghitungan uji F peneliti menggunakan program komputer *SPSS for Window Release 16*.

Selanjutnya peneliti akan mengungkapkan hasil kajian keberartian dan linearitas bentuk regresi variabel eksogen yaitu reliabilitas (X_1), empati (X_2), terhadap variabel endogen yaitu Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y).

1) Keberartian dan Linearitas Bentuk Regresi antara Reliabilitas (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y)

Berdasarkan hasil analisis maka dapat digambarkan bahwa $F_{hitung} = 16,484$, dengan $sign = 0,000 < \alpha = 0,05$, dengan demikian hipotesis nol ditolak dan bentuk regresi dapat dinyatakan linear pada taraf nyata $\alpha = 0,05$, artinya bentuk regresi yang digunakan untuk variabel reliabilitas (X_1) terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) (Y) dikategorikan linier.

Tabel 10. Analisis Varians Linearitas Reliabilitas (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y)

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kehandalan	Between Groups	822.808	16	51.425	3.789	.000
	Linearity	223.730	1	223.730	16.484	.000
	Deviation from Linearity	599.077	15	39.938	2.943	.000
	Within Groups	5157.701	380	13.573		
	Total	5980.509	396			

2) Keberartian dan Linearitas Bentuk Regresi antara Empati (X₂) dengan Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y)

Berdasarkan hasil analisis maka dapat digambarkan bahwa $F_{hitung} = 5,169$, dengan $sign = 0,024 < \alpha = 0,05$, dengan demikian hipotesis nol ditolak dan bentuk regresi dapat dinyatakan linear pada taraf nyata $\alpha = 0,05$, artinya bentuk regresi yang digunakan untuk variabel empati (X₂) terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) (Y) dikategorikan linier.

Tabel 11. Analisis Varians Linearitas Empati (X₂) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y)

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Perhatian	Between Groups	(Combined)	344.645	15	22.976	1.553	.084
	Within Groups	Linearity	76.455	1	76.455	5.169	.024
		Deviation from Linearity	268.190	14	19.156	1.295	.207
	Within Groups		5635.864	381	14.792		
	Total		5980.509	396			

3) Keberartian dan Linearitas Bentuk Regresi antara Reliabilitas (X₁) dan Empati (X₂) dengan Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y)

Berdasarkan hasil analisis maka dapat digambarkan bahwa $F_{hitung} = 5,729$, dengan $sign = 0,017 < \alpha = 0,05$, dengan demikian hipotesis nol ditolak dan bentuk regresi dapat dinyatakan linear pada taraf nyata $\alpha = 0,05$, artinya bentuk regresi yang digunakan untuk variabel Reliabilitas (X₁) dan Empati (X₂) terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) (Y) dikategorikan linier.

Tabel 12. Analisis Varians Linearitas Reliabilitas (X₁) dan Empati (X₂) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y)

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kehandala	Between Groups	(Combined)	542.159	16	33.885	2.368	.002
	Within Groups	Linearity	81.996	1	81.996	5.729	.017
		Deviation from Linearity					

Ulma Harma

n dan Perhatian	Deviation from Linearity	460.163	15	30.678	2.144	.008
	Within Groups	5438.350	380	14.311		
	Total	5980.509	396			

Tabel 13. Rangkuman Hasil Pengujian Linearitas Pengaruh Variabel Penelitian dengan Menggunakan Teknik Uji F

No	Jenis Hubungan	Nilai F _{hitung}	Nilai Sign	Hasil	Keterangan
1.	Reliabilitas (X ₁) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (Y)	16,484	0,000	Linier	Kedua variabel memiliki pengaruh, dengan nilai signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, $F_{tabel} = 3,12$, dengan $H_0 =$ diterima dan $H_a =$ ditolak
2.	Empati (X ₂) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (Y)	5,169	0,024	Linier	Kedua variabel memiliki pengaruh, dengan nilai signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, $F_{tabel} = 3,12$, dengan $H_0 =$ diterima dan $H_a =$ ditolak
3.	Reliabilitas (X ₁) dan Empati (X ₂) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (Y)	5,729	0,017	Linier	Kedua variabel memiliki pengaruh, dengan nilai signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, $F_{tabel} = 3,12$, dengan $H_0 =$ diterima dan $H_a =$ ditolak

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Keterangan :

X₁ = Variabel Reliabilitas

X₂ = Variabel Empati

Y = Variabel Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien)

Berdasarkan hasil pengujian linearitas pengaruh setiap variabel penelitian yang dilakukan melalui uji-F, menunjukkan bahwa terdapat hubungan linearitas antar variabel yang satu dengan yang lainnya, artinya berdasarkan teoritis data memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam uji hipotesis penelitian.

Pengujian Signifikansi Koefisien Regresi

Analisis regresi dilakukan bertujuan untuk mencari apakah terdapat persamaan regresi dari hasil kajian sehingga dapat dinyatakan signifikan atau tidak. Artinya apabila nilai signifikan F_{hitung} yang diperoleh lebih kecil atau sama dengan signifikansi 0,05, maka persamaan regresi dinyatakan signifikan. Bila nilai signifikan F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} pada taraf signifikansi 0,01, maka persamaan regresi dinyatakan sangat signifikan. Sebaliknya jika nilai signifikan F_{hitung} lebih besar dari $\alpha = 0,05$.

Analisis regresi tentang pengaruh Reliabilitas (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y), Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) sebagai variabel endogen memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 13,940 dengan signifikansi 0,000, lebih kecil $\alpha = 0,05$. Dengan demikian hipotesis diterima pada taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil F_{hitung} tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi ini sangat signifikan, sehingga dikategorikan memenuhi persyaratan untuk pengujian hipotesis penelitian.

Tabel 14. Analisis Varian Regresi Pengaruh Reliabilitas (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	199.063	1	199.063	13.940	.000^a
Residual	5640.665	395	14.280		
Total	5839.728	396			

Analisis regresi tentang pengaruh Empati (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y), Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) sebagai variabel endogen memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 23,305 dengan signifikansi 0,000, lebih kecil $\alpha = 0,05$. Dengan demikian hipotesis diterima pada taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil F_{hitung} tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi ini sangat signifikan, sehingga dikategorikan memenuhi persyaratan untuk pengujian hipotesis penelitian.

Tabel 15. Analisis Varian Regresi Pengaruh Empati (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	199.063	1	199.063	13.940	.000^a
Residual	5640.665	395	14.280		
Total	5839.728	396			

1 Regression	325.355	1	325.355	23.305	.000^a
Residual	5514.373	395	13.960		
Total	5839.728	396			

Analisis regresi tentang pengaruh variabel X_1 , X_2 terhadap variabel Y, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 11,068 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian diterima pada taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil F_{hitung} tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi analisis jalur ini sangat signifikan, sehingga memenuhi persyaratan untuk pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan model analisis jalur (*path analysis*). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 16. Analisis Varian Regresi Pengaruh Reliabilitas (X_1), Empati (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	454.943	3	151.648	11.068	.000^a
Residual	5384.785	393	13.702		
Total	5839.728	396			

Berdasarkan uraian mengenai analisis regresi antar variabel dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi antar variabel X_1 , X_2 terhadap variabel Y dalam penelitian ini adalah signifikan karena F_{hitung} yang diperoleh lebih kecil atau sama dengan signifikansi 0,05.

Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan pengujian pemenuhan persyaratan analisis sebagai kajian penelitian, selanjutnya peneliti melakukan pengujian hipotesis penelitian yang dilaksanakan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

Pengajuan Model Konseptual

Berdasarkan hasil kajian teori dapat dirumuskan kerangka berpikir dalam bentuk model konseptual, sekaligus hipotesis kajian penelitian seperti paradigma model hubungan antar variabel. Adapun hipotesis yang akan diuji berdasarkan model konseptual adalah sebagai berikut :

- 1) Terdapat pengaruh Reliabilitas (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y).

- 2) Terdapat pengaruh Empati (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y).
- 3) Terdapat pengaruh Reliabilitas (X_1), Empati (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y).

Menguji Signifikansi Pengaruh

Hasil analisis regresi dapat ditafsirkan berikut :

- 1) Berdasarkan analisis pengaruh Reliabilitas (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,734$, pada $sign = 0,000$, dengan demikian hipotesis diterima $\alpha = 0,05$, sehingga dapat dikategorikan dalam kajian penelitian ini sebagai sangat signifikan. Berdasarkan taraf signifikansi 0,05 tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh
- 2) Reliabilitas (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y).
- 3) Berdasarkan analisis pengaruh Empati (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,828$, pada $sign = 0,000$, dengan demikian hipotesis diterima $\alpha = 0,05$, sehingga dapat dikategorikan dalam kajian penelitian ini sebagai sangat signifikan. Berdasarkan taraf signifikansi 0,05 tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh Empati (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y).
- 4) Berdasarkan analisis pengaruh Reliabilitas (X_1) dan Empati (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,501$, pada $sign = 0,013$, dengan demikian hipotesis diterima $\alpha = 0,05$, sehingga dapat dikategorikan dalam kajian penelitian ini sebagai sangat signifikan. Berdasarkan taraf signifikansi 0,05 tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh Reliabilitas (X_1) dan Empati (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien) (Y).

Pembahasan

a. Pengaruh Reliabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien)

Pelayanan yang berkualitas juga dibentuk oleh aspek *reliability*. Aspek *reliability* mengukur kemampuan instansi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik kepada pelanggan. Parasuraman et al menyebutkan bahwa aspek *reliability* merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang dijanjikan dengan baik dan akurat (1990:26). Tidak jauh berbeda, Handi Irawan juga menyebutkan bahwa ada 2 (dua) poin penting dalam aspek *reliability* yaitu kemampuan instansi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan serta kemampuan instansi pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat tanpa ada kesalahan (2008:60). Aspek *reliability* sering kali disebut sebagai aspek yang paling berkontribusi dalam membentuk pelayanan yang berkualitas (Parasuraman, et al, 1990: 27).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amelia, dkk (2013) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pasien rawat jalan di UGD RS Bhayangkara pusat pendidikan Brigade Mobile Watukosek didapatkan hasil bahwa dari hasil Uji F dan Uji T menunjukkan kualitas pelayanan dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan antara lain *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) pada RSUD Kota Padangpanjang berpengaruh secara langsung yaitu sebesar 0,01346 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa reliabilitas berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) pada RSUD Kota Padangpanjang. Hal ini berarti reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) di RSUD Kota Padangpanjang terbukti mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan eksternal (pasien) secara signifikan.

b. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien)

Empati menurut Parasuraman dkk merupakan kepedulian dan perhatian individu yang diberikan atau ditunjukkan oleh instansi penyedia layanan dan jugap egawainya kepada pelanggan (1990:26). Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa *empathy*

merupakan kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan yang datang untuk membutuhkan pelayanan. Hal ini juga sesuai dengan Asas Pelayanan Publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatakan bahwa pelayanan publik tidak diskriminatif dan adil.

Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa empati terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) pada RSUD Kota Padangpanjang berpengaruh secara langsung yaitu sebesar 0,03648 atau 3,6% dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa empati berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) pada RSUD Kota Padangpanjang. Hal ini berarti empati terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) di RSUD Kota Padangpanjang terbukti mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan eksternal (pasien) secara signifikan.

c. Pengaruh Reliabilitas dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien)

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara reliabilitas dan empati terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien). Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa reliabilitas dan empati terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien) adalah sebesar 0,00097. Dapat diketahui bahwa reliabilitas dan empati pada RSUD Kota Padangpanjang memiliki signifikansi terhadap kepuasan pelanggan eksternal (pasien).

Menurut Simamora (2003) kualitas pelayanan yaitu perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan pengalaman mereka setelah menerima layanan. Selanjutnya Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Tjiptono, 1997) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa (dikenal dengan teori *Servqual/Service Quality*) yaitu :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik) artinya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan) adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf serta bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) *Empathy* (empati) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik,

perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh reliabilitas dan empati terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal (pasien). Dari hasil pengolahan data dan pembahasan seperti yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Terdapat pengaruh Reliabilitas terhadap Kepuasan Pasien secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah sebesar 0,01346 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, artinya reliabilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padangpanjang dan reliabilitas perlu ditingkatkan lagi demi meningkatkan kepuasan pasien untuk selanjutnya.
2. Terdapat pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah sebesar 0,03648 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, artinya empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padangpanjang dan empati perlu ditingkatkan lagi demi meningkatkan kepuasan pasien untuk selanjutnya.
3. Terdapat pengaruh Reliabilitas dan Empati terhadap Kepuasan Pasien melalui *Service Delivery* secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah sebesar 0,00097 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, artinya reliabilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui *service delivery* di RSUD Kota Padangpanjang, yang perlu ditingkatkan lagi adalah reliabilitas dan *service delivery* untuk mencapai kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Frinaldi, Aldri. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Berintegritas Dengan Kepuasan Masyarakat: Studi Pelayanan Kesehatan Berintegritas Rumah Sakit Umum Daerah Kota P, Sumatera Barat*. Jurnal Seminar Nasional Jurusan IAN FIS UNY.
- Harbani Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Lanin, Dasman dan Karjuni Dt. Maani. 2015. *Rekonstruksi Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Kepercayaan Pengaruh Reliabilitas Dan Empati*

Masyarakat pada PemerintahKab/Kota (Fundamental). Prosiding. UNP.

Moenir.2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Parasuraman,A,ValarieA.Zeithaml,&LeonardL.Berry,1990.*DeliveringQuality Service:BalancingCustomerPerceptionandExpectation*.NewYork: The FreePress.

Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif danProfitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*.Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tri, Utami Amelia, dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit GawatDarurat RS Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobil Watukosek)*.JKMP. Vol. 1, No. 1, Maret 2013.

Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No 33 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.