

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN FASILIAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

Dewi Anggraeni*, Putu Hari Kurniawan**

*Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

**Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pura Batam

E-mail: dewiwayne17@gmail.com

ABSTRACT

Developments in the service sector are rapidly increasing, one of which. health services such as hospitals, health centers, clinics, medical centers and others. Hospital is one of the institutions engaged in health services with the responsibility of providing treatment and providing care. The purpose of this study is to determine the effect of service quality, rates and facilities on patient satisfaction. Where the independent variable is service quality, rates and facilities, affects patient satisfaction as the dependent variable. The population used in this study were patients at Embung Fatimah Hospital, with a sample of 100 respondents. The sample in this study used simple random sampling and data collection using questionnaires. Quantitative analysis includes validity, reliability, classic assumption test, multiple linear analysis, coefficient of determination (R²), f test and t test. Data from this study were processed using SPSS version 20. The results of this study were that service quality partially had a positive and significant effect on patient satisfaction, rates had a positive and significant effect on patient satisfaction and facilities had a positive and significant effect on patient satisfaction. While simultaneous results, service quality, tariffs and facilities have a significant influence on patient satisfaction.

Keywords: Service quality; rates; facilities; patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan di bidang jasa meningkat pesat salah satunya yaitu tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, balai pengobatan dan lain-lain. Kesehatan merupakan hal yang utama dalam kehidupan manusia. Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat yang menyeluruh bagi masyarakat.

Perusahaan dikatakan berhasil dilihat dari bagaimana perusahaan tersebut membuat konsumennya merasa puas dalam pelayanan yang disediakan. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan diberikan atau dinikmati oleh pasien. Disamping meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pasien. Rumah sakit perlu memikirkan tentang fasilitas dan tarif.

Pelayanan adalah upaya yang dilakukan pegawai perusahaan demi memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan diberikan atau dirasakan oleh pasien. Suatu pelayanan dinilai baik dan memuaskan oleh

pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien seperti pasien tersebut merasa puas atau kecewa, juga termasuk lamanya waktu proses pelayanan. Kepuasan dinilai dari mulai penerimaan terhadap pasien saat pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit dan hasil pengobatan yang atau pelayanan yang dirasakannya.

Setiap pelaku usaha bisnis dituntut untuk melakukan kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, dan tujuan utama perusahaan adalah untuk melakukan survey terlebih dahulu terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen pada saat ini dan yang akan datang. Kualitas adalah jaminan atas loyalitas pelanggan, bentuk pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan sejenis dan merupakan jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan. Disamping meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pasien. Rumah sakit perlu memperhatikan tentang fasilitas dan tarif. Setiap pasien rumah sakit membutuhkan fasilitas yang baik, nyaman dan bersih.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bisa dinikmati oleh konsumen baik fasilitas umum maupun fasilitas khusus, serta tarif berobat yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai dimata pasien. Tarif yang ditetapkan haruslah terjangkau sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat serta dapat terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat akan kesehatan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang rill/actual dengan kinerja produk yang diharapkan, (Sangadji dan Sopiah 2013 : 180).

Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah (RSUD Embung Fatimah) adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau, berada di lokasi strategis Kota Batam, tepatnya di Jalan R. Soepratto Blok D No 1-9 Batu Aji Batam.

Berdasarkan latar belakang diatas maka sangatlah jelas bahwa kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas sangat berperan aktif terhadap kepuasan pasien ke depannya. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti

variable-variabel yang berkaitan erat dengan bagaimana hal tersebut.. Maka penulis tertarik mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam”**.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah?
2. Apakah tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah ?
3. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Embung Daerah Fatimah?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (Moha & Loindong, 2016:577) adalah seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan perusahaan dengan ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan. Jika pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dia tidak akan mencari maupun menggunakan pelayanan itu kembali, walaupun pelayanan tersebut tersedia, mudah di dapat dan mudah dijangkau karena rasa kecewa yang didapat dari buruknya pelayanan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang ditawarkan merupakan hal penting dalam pelayanan kesehatan.

Pengertian Tarif

Tarif adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk / jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk / jasa tersebut (Kotler dalam Sismiyati, 2017:5). Dan menurut (Sismiyati, 2017:6) tarif adalah sejumlah uang yang dikeluarkan atau dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari produk yang dibeli tersebut atau jasa yang dididapat dan dirasakan. Tarif yang

ditetapkan haruslah terjangkau sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat serta dapat terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat akan kesehatan.

Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan salah satu yang menjadi tolak ukur bagaimana seorang pasien memilih jasa kesehatan. Bagi rumah sakit, fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan pelayanan kesehatan. Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang mendukung proses pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun industri

Menurut (Kotler dan Keller dalam Afriadi, 2016 : 3) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap produk/jasa sebagai akhir suatu proses pelayanan menjadi dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan terhadap produk/jasa yang dipakainya. Konsumen akan memberikan penilaian dan mengekspresikan bagaimana produk yang dipakainya dan jasa yang diperolehnya, jika konsumen tersebut merasa puas ataupun tidak puas akan suatu produk/jasa tersebut.

Menurut (Dewi dan Hidayat 2015:9) pengertian kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli atas kinerja yang ditawarkan pada konsumen. Seorang pelanggan akan merasa puas bila harapan mereka dipenuhi dan merasa senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Terkadang pelanggan yang merasa tidak puas akan melakukan komplain atau tidak melakukan apapun sama sekali dalam arti akan diam saja.

Kotler dalam Haryanto, (2016:753) memberikan arti dari kepuasan yaitu adalah segala peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa guna mendukung kenyamanan konsumen.

Penelitian Terdahulu

Untuk memudahkan klarifikasi karya ilmiah ini terlebih dahulu penulis telah mempelajari penelitian yang relevan dengan judul penelitian yang akan diajukan ini. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Afriadi, Yuda Sitohang, Sonang (2016) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap” dengan teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan desain penelitiannya berupa kuantitatif. Dan dengan 100 sample yang diuji. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* program SPSS versi 20. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dan nantinya akan di uji: Validitas, Uji reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Koefisien Determinasi (R^2), Uji T Parsial dan uji F Simultan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam yang berlokasi di Blok D No 1-9 Batu Aji Batam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* program spss versi 20

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1_1	0,711	0.1654	Valid
	X1_2	0,833	0.1654	Valid
	X1_3	0,744	0.1654	Valid
	X1_4	0,646	0.1654	Valid
	X1_5	0,708	0.1654	Valid
Tarif (X2)	X2_1	0.739	0.1654	Valid
	X2_2	0.773	0.1654	Valid
	X2_3	0.797	0.1654	Valid
	X2_4	0.660	0.1654	Valid
Fasilitas (X3)	X3_1	0.791	0.1654	Valid
	X3_2	0.699	0.1654	Valid
	X3_3	0.826	0.1654	Valid
	X3_4	0.705	0.1654	Valid
	X3_5	0.724	0.1654	Valid
Keputusan pembelian (Y)	Y1	0.740	0.1654	Valid
	Y2	0.832	0.1654	Valid
	Y3	0.701	0.1654	Valid
	Y4	0.797	0.1654	Valid

Berdasarkan hasil uraian tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), tarif (X2), dan fasilitas (X3) dan kepuasan pasien (Y) masing-masing memiliki nilai r hitung > r tabel sehingga

dapat dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan instrumen yang digunakan telah mampu mengukur dengan tepat sesuai dengan kondisi responden yang sesungguhnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpa	r tabel	Status
Kualitas Pelayanan (X1)	0.777	0.1654	Reliabel
Tarif (X2)	0.730	0.1654	Reliabel
Fasilitas (X3)	0.804	0.1654	Reliabel
Keputusan Pasien (Y)	0.754	0.1654	Reliabel

Berdasarkan hasil uraian tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,777, variabel tarif (X2) memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,730, variabel fasilitas (X3) memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,804 dan variabel kepuasan pasien

(Y) memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,754. Berdasarkan nilai yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai *alpha* 0,60 sehingga dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian atau dapat

disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan telah benar dan mampu menghasilkan nilai

yang konsistensi dalam konteks waktu yang berbeda.

Uji Normalitas

**Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,98473193
	Absolute	,078
Most Extreme Differences	Positive	,078
	Negative	-,076
Kolmogorov-Smirnov Z		,780
Asymp. Sig. (2-tailed)		,576

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa apabila sig. 2-tailed $> \alpha = 0,05$, dari tabel 4.15 diatas

dapat dilihat bahwa nilai sig. 2-tailed $0,576 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	Kualitas Pelayanan_x1	0.591
	Tarif_x2	0.702
	Fasilitas_x3	0.795
		1.692
		1.424
		1.257

a. Dependent Variable: Keputusan_Pembelian_Y

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa nilai toleransi dari kedua variabel independen lebih dari 0,1 dan VIF kurang

dari 10, jadi dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 5. Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2,232E-015	2,069		,000	1,000
Kualitas Pelayanan	,000	,106	,000	,000	1,000
Tarif	,000	,122	,000	,000	1,000
Fasilitas	,000	,104	,000	,000	1,000

a. Dependent Variable: Abresid

Berdasarkan hasil uraian tabel 5 diatas, menunjukkan masing – masing variabel memiliki nilai probabilitas atau taraf signifikan di atas 0,05 sehingga Hasil Uji Regresi Linear Berganda

dapat disimpulkan model tidak mengalami gejala heteroskedastisitas atau model regresi tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Tabel 6. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,198	1,853		,107	,915
1 Kualitas_Pelayanan	,261	,102	,258	2,564	,012
Tarif	,448	,106	,390	4,223	,000
Fasilitas	,144	,075	,166	1,918	,058

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Dari tabel dapat disimpulkan notasi persamaan regresi linier berganda yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 0,198 + 0,261X_1 + 0,448X_2 + 0,144$$

Persamaan diatas diperoleh dari hasil pengolahan SPSS 20. Dari persamaan regresi tersebut memiliki makna:

1. Nilai konstanta sebesar 0,198 berarti jika variable kualitas pelayanan (X1), tarif (X2), dan fasilitas (X3) adalah bernilai nol (0), maka nilai variabel kepuasan pasien adalah 0,198.
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X1), jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya signifikan . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya tidak signifikan.

Pada tabel 4.18 $t_{hitung} = 2,564$ dibandingkan dengan t_{tabel} . Nilai t_{tabel} dicari dengan kriteria:

Tingkat signifikansi ($\alpha=0,1$) untuk uji 2 pihak (2-tailed).

Df atau dk = n-2 = 100-2 = 98, sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,290$.

Ternyata $t_{hitung} (2,564) > t_{tabel} (1,2902)$ maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya berpengaruh signifikan. Dan dari uji t diperoleh tingkat signifikan sebesar 0,12. Maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya berpengaruh signifikan. Telah terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

3. Variabel Tarif (X2), memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,448 artinya jika variabel independen (X) lain-lainnya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin, variabel kepuasan pasien

akan mengalami peningkatan sebesar 0,448. Koefisien bernilai positif artinya variabel Tarif (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Dan dari uji t diperoleh tingkat signifikan 0,00. Maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya berpengaruh signifikan. Telah terbukti variabel tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

4. Variabel Fasilitas (X3), memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,144 artinya

jika variabel independen (X) lain-lainnya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin, variabel kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,144. Koefisien bernilai positif artinya variabel Tarif (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Dan dari uji t diperoleh tingkat signifikan 0,58. Maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya berpengaruh signifikan. Telah terbukti variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Uji Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,652 ^a	,425	,407	2,025

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Tarif, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat bahwa nilai R square (R²) sebesar 0,425 atau 42,5%. Hal ini menunjukkan bahwa 42,5%

variable kepuasan pasien dipengaruhi oleh variable independen yaitu: kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas, Sedangkan 57,5% dipengaruhi oleh variable diluar penelitian ini yang tidak peneliti ketahui.

Hasil Uji t

Tabel 8. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,198	1,853		,107	,915
	Kualitas_Pelayanan	,261	,102	,258	2,564	,012
	Tarif	,448	,106	,390	4,223	,000
	Fasilitas	,144	,075	,166	1,918	,058

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Dari tabel t maka hipotesis variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menjawab H1 kualitas pelayanan (X1) menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,564 > 1,290$ dan nilai signifikan $0,12 < 0,1$. maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif
2. Untuk menjawab H2 variabel tarif (X2) menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,223 > 1,290$ dan nilai signifikan $0,00 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tarif berpengaruh positif dan signifikan

dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam. Maka kesimpulannya Ho ditolak dan Ha diterima.

terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam. Maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Untuk menjawab H_3 variabel fasilitas (X3) menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,918 > 1,290$ dan nilai signifika $0,058$

$< 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam. Maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil Uji F

Tabel 9. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	291,153	3	97,051	23,678	,000 ^b
	Residual	393,487	96	4,099		
	Total	684,640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Tarif, Kualitas_Pelayanan

Untuk hipotesis 4 (H_4) memperlihatkan nilai F sebesar $23,678$ (F_{hitung}) $> 2,1393$ (F_{tabel}). Dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,1$, sehingga keputusan yang diambil H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), tarif (X2) dan fasilitas (X3) signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Pembahasan dan Hasil Penelitian

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Embung Fatimah Kota Batam

Pengujian terhadap variabel kualitas pelayanan (X1) memperoleh nilai koefisien $0,261$ berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien. Nilai signifikan sebesar $0,012 < 0,1$ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel tarif dengan variabel kepuasan pasien. Hasil t_{hitung} sebesar $2,564 > t_{tabel}$ $1,290$ semakin memperkuat bahwa variabel tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan di perkuat dengan hasil kuisioner yang telah di sebar bahwa responden memilih jawaban setuju untuk variable tarif dari 5 indikator, kelima-limanya responden banyak memilih jawaban setuju. Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kemala, Rachmi, & Miftahul, 2016) Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan pasien pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unsyiah. Dan penelitian (Adil, Syamsun, & Najib, 2016) hasil dari penelitian ini kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kota Bogor.

Pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Embung Fatimah Kota Batam

Pengujian terhadap variabel tarif (X2) memperoleh nilai koefisien $0,448$ berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian. Nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,1$ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel tarif dengan variabel kepuasan pasien. Hasil t_{hitung} sebesar $4,223 > t_{tabel}$ $1,290$ semakin memperkuat bahwa variabel tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dan semakin diperkuat dari hasil kuisioner yang telah di sebar, dalam item item pernyataan tentang kualitas pelayanan pada variabel tarif responden lebih banyak memilih jawaban setuju untuk setiap itemnya, Hasil ini selaras dengan penelitian (Umayya, 2017) hasil dari penelitian adalah tarif berobat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik dokter gigi Aisyah. Dan selaras dengan penelitian (Sismiyati, 2017) hasil dari penelitian ini menunjukan tarif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan pasien rawat inap RSKIA Ummi Khasanah Bantul

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Embung Fatimah Kota Batam.

Pengujian terhadap variabel fasilitas (X3) memperoleh nilai koefisien 0,244 berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian. Nilai signifikan sebesar $0,058 < 0,1$ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pasien. Hasil t_{hitung} sebesar $1,918 > t_{tabel}$ 1,290 semakin memperkuat bahwa variabel tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dan semakin diperkuat dari hasil kuisioner yang telah di sebar, dalam item item pernyataan tentang kualitas pelayanan pada variabel tarif responden lebih banyak memilih jawaban setuju untuk setiap itemnya, Hasil ini selaras dengan penelitian (Setyawati, Muhamad, & Sasmito, 2018) hasil dari penelitian adalah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dan selaras dengan penelitian (Afriadi & Sitohang, 2016) hasil dari penelitian ini menunjukan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Surabaya.

Pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam

Pengujian terhadap kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas setelah di uji bersama-sama memperlihatkan nilai F sebesar 23,678 ($F_{hitung} > 2,1393$ (F_{tabel})). Dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,1$, sehingga keputusan yang diambil H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), tarif (X2) dan fasilitas (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (Irfa Indrayani & Wella, 2018) hasil dari penelitian ini dapat dilihat secara simultan variabel bebas (kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka kesimpulan yang dapat disimpulkan dari judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam” adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam.
2. Tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam.
3. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam.
4. kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam.
4. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 42,5% variable kepuasan pasien dipengaruhi oleh variable independen yaitu: kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas, Sedangkan 57,5% dipengaruhi oleh variable diluar penelitian ini yang tidak peneliti ketahui.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran kepada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah dan pihak manajemen yang mengelola :

1. Untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah terhadap kualitas pelayanan. Hasil pengujian secara umum terhadap variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang berbeda. Kualitas pelayanan yang nantinya akan menarik membuat kesan tersendiri dan menarik minat pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh RSUD Embung Fatimah.
2. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam bidang fasilitasnya agar disediakan kafetaria yang didalamnya

juga tersedia mesin pencetak fotocopy agar mempermudah pasien dalam mengurus berkas berobat yang diperlukan sewaktu proses administrasi. Diharapkan kedepannya agar RSUD Embung Fatimah dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memerhatikan tarif berobat dan fasilitas yang disediakan dari RSUD Embung Fatimah untuk dapat melayani pasien yang berobat dengan masimal.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Panggaila, P., G. Wurang, F., & S. Wenas, R. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan GoRide Di Kta Manado), *6*(4), 2778–2787.
- Adi A., Syamsul, M., & Najib, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pasien RSUD Kota Bogor, *432*(September).
- Afif Audistiana, Muslich Erma Widiana, B. K. N. (2017). Pengaruh Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Delta Fishing Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Branchmark*, *3*(3), 26–38.
- Afriadi, Y., & Sihotang, S. (2016). Pengaruh Kualias Layanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan, *5*, 15.
- Aji, W. K. (2011). Analisis Pengaruh Harga, Fasiitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syiffah di Kab. Bekasi), 51.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium. *Madani*, *1*(2), 305–322.
- Aprilia, A. D., & Haddi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Travel Brow Lumajang, 43–48.
- Dewi, R. N., & Hidayah, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadam Batam, *3*(1), 32–40.
- Gunawan, T., & Agustin, S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *6*(April).
- Haryato, E. (2016). Kualitas Layanan, Harga dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado, *1*(3), 750–760.