

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut

##### 4.1.1 Sekilas Tentang Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut

Sejak tahun 1979 rumah sakit mempunyai kapasitas tempat tidur sebanyak 210 tempat tidur dan pada tahun 2005 naik menjadi 416 tempat tidur dengan distribusi berdasarkan spesialis sebagai berikut:

- a. Penyakit dalam : 57 Tempat tidur
- b. Bedah : 52 Tempat tidur
- c. Kesehatan anak : 69 Tempat tidur
- d. Kebidanan dan kandungan : 42 Tempat tidur
- e. Rawat umum : 96 Tempat tidur
- f. ICU : 4 Tempat tidur

Jenis pelayanan yang ada pada BP. RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut terdiri dari:

#### 1. Pelayanan Medik

Pelayanan medik terdiri dari pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap

Pelayanan rawat jalan terdiri dari:

- a. Klinik Spesialis Penyakit Dalam
- b. Klinik Spesialis Bedah
- c. Klinik Spesialis Anak
- d. Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan
- e. Klinik Spesialis THT

- f. Klinik Spesialis Mata
- g. Klinik Spesialis kulit dan Kelamin
- h. Klinik Spesialis Syaraf
- i. Klinik Gizi dan Mulut
- j. Klinik Spesialis Orthopedi
- k. Klinik Spesialis Jantung
- l. Klinik Gizi
- m. Klinik Keluarga Berencana
- n. Klinik Tumbuh Kembang Anak
- o. Klinik Jiwa
- p. Klinik Psikologi

Pelayanan rawat inap berdasarkan ruangan, kelas perawatan, jumlah tempat tidur dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

**TABEL 4.1**  
**KLASIFIKASI RUANG PERAWATAN**  
**DI BP. RSU dr. SLAMET GARUT**

No	Gedung Perawatan	Kelas	Jumlah Tempat Tidur	SMF
1	Puspa Utama	III	7	Umum
2	Agate	II dan III	29	Bedah
3	Aster	Utama	15	Anak/Bayi
4	Cempaka	Pratama, Gadya Utama	12	Dalam
5	ICU	Pratama	10	Umum
6	Intan	Utama 1	16	Umum
7	Jade	II dan III	27	Kebidanan dan Kandungan
8	Kalimaya	II dan III	18	
9	Kecubung	II dan III	28	Dalam
10	Mirah 1	II dan III	22	Anak/Bayi
11	Mirah 2	II dan III	22	

12	Mutiara	Pratama, Madya	27	Umum
13	Perinatologi	II dan Pratama	39	Anak/Bayi
14	Permata	Utama 2	7	Umum
15	Safir	II	8	Dalam
16	Topaz	II dan III	33	Bedah
17	Zamrud	II dan III	28	Dalam
18	Marzan	III	11	Umum
19	IW	III	16	Umum
<b>Rumah Sakit</b>			<b>416</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

Pelayanan medik lainnya terdiri dari

- a. Instalasi Bedah Sentral
- b. Instalasi Rehabilitasi Medik
- c. Instalasi Gawat Darurat
- d. General Medical Chek Up

## 2. Pelayanan Penunjang Medik

- A. Instalasi Laboratorium Pathologi Klinik
- B. Instalasi Laboratorium Pathologi Anatomi
- C. Instalasi Radio Diagnostik
  - a) Rontgen
  - b) Ultrasonografi (USG)
  - c) Elektrokardiografi (EKG)
  - d) Elektro Encephalogram (EEG)
  - e) Renograf
  - f) Endoscopy
  - g) Audiometri
  - h) Tread Mill
  - i) dsb

- D. Instalasi Farmasi
- E. Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
- F. Instalasi Gizi
- G. Instalasi CSSD
- H. Instalasi Sanitasi dan Kesehatan Lingkungan

#### 4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut

##### Visi Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut

Visi BP. RSUD dr. Slamet dinyatakan sebagai berikut:

“Terwujudnya rumah sakit yang mandiri, eksis, proaktif dan sensitif terhadap kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat, yang didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan sejahtera“.

Penjelasan makna visi:

1. Rumah sakit yang mandiri berarti rumah sakit yang dapat menangani sendiri seluruh kasus penyakit yang diterima dan rumah sakit dapat mengelola serta membiayai sendiri seluruh operasional rumah sakit secara berdaya guna dan berhasil guna.
2. Rumah sakit yang eksis berarti rumah sakit diakui dan diminati keberadaannya oleh pemerintah maupun masyarakat.
3. Rumah sakit yang proaktif berarti rumah sakit yang tidak hanya menunggu permintaan jenis pelayanan kesehatan dari masyarakat tetapi aktif menyediakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

4. Rumah sakit yang sensitif berarti rumah sakit sangat peka terhadap keluhan dan kebutuhan pelayanan kesehatan dari masyarakat.
5. Sumber daya manusia yang profesional berarti para petugas rumah sakit yang mempunyai keahlian dan keterampilan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat pengguna jasa.
6. Sumber daya manusia yang sejahtera berarti para petugas rumah sakit yang mempunyai penghasilan cukup serta aman dan nyaman didalam melakukan pekerjaan dan melaksanakan ibadah.

#### Misi Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut

Misi BP. RSUD dr. Slamet adalah sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang prima dan terjangkau dengan menjunjung tinggi kode etik serta senantiasa memperhatikan fungsi sosial.
2. Menyelenggarakan peningkatan mutu dan peningkatan kesejahteraan sumber daya manusia.

#### 4.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden

Karakteristik responden ini diambil 60 orang sebagai sampel dari penelitian yang dilaksanakan di RSUD dr. Slamet Garut. Setiap pasien rumah sakit yang merupakan responden penelitian ini memiliki karakteristik yang beraneka ragam. Karakteristik responden menggambarkan keadaan keseluruhan pasien yang dirawat di rumah sakit umum dr. Slamet. Karakteristik yang digambarkan

dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, profesi, penghasilan, dan lama menggunakan jasa rumah sakit.

#### 4.2.1 Karakteristik Responden

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Penghimpunan data melalui kuisioner berdasarkan karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin pada 60 responden diperoleh hasil seperti Tabel 4.2 berikut ini :

**TABEL 4.2**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA DAN JENIS KELAMIN**

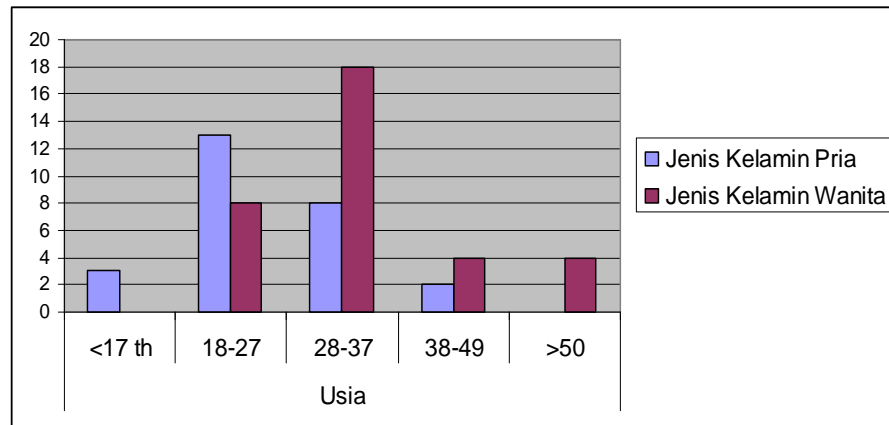
		Usia					Total
		<17 th	18-27th	28-37th	38-49th	>50th	
Jenis Kelamin	Pria	3	13	8	2	0	26
	Wanita	0	8	18	4	4	34
Total		3	21	26	6	4	60

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Hasil pengolahan data dari 60 responden pasien RSUD dr. Slamet, terdapat 26 orang responden yang berjenis kelamin pria, dan 34 orang responden yang berjenis kelamin wanita. Selain itu dari 60 responden tersebut diketahui bahwa pasien yang berusia di bawah 17 tahun berjumlah 3 orang, usia 18-27 tahun berjumlah 21 orang, usia 28-37 tahun berjumlah 26 orang, 38-49 tahun berjumlah 6 orang dan usia di atas 50 tahun sebanyak 4 orang.

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa jumlah pasien wanita jumlahnya lebih banyak dari pada pria yaitu berjumlah 34 orang. Hal ini dikarenakan jumlah penduduk wanita lebih banyak dari pria, sehingga pada saat penelitian dilakukan,

responden yang terpilih secara random lebih banyak wanita. Tabel 4.2 di atas dapat digambarkan pada Gambar 4.1 berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data

**GAMBAR 4.1**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA DAN JENIS KELAMIN**

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan Terakhir

Pengumpulan data melalui kuesioner pada 60 responden berdasarkan usia dan pendidikan terakhir responden, diperoleh hasil seperti Tabel 4.3 berikut :

**TABEL 4.3**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA DAN PENDIDIKAN TERAKHIR**

		Usia					Total
		<17 th	18-27th	28-37th	38-49th	>50th	
Pendidikan Terakhir	SD	0	0	3	1	1	5
	SLTP	3	1	1	0	2	7
	SLTA	0	15	14	2	0	31
	Diploma/Sarjana	0	5	8	3	1	17
Total		3	21	26	6	4	60

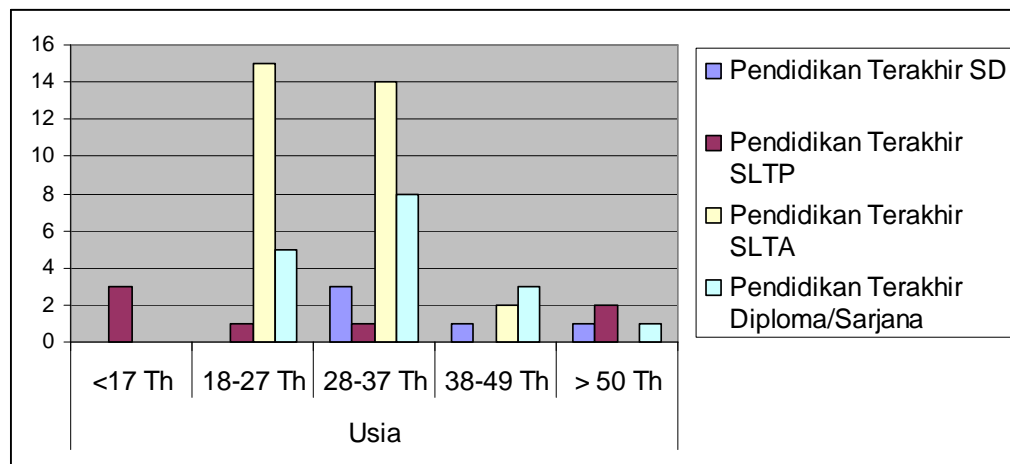
Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden mengenai usia dan pendidikan diketahui bahwa untuk pasien yang berusia di bawah 17 tahun terdiri dari 3 orang yang berpendidikan SLTP. Untuk pasien yang berusia 18-27 tahun, terdiri dari 1 orang berpendidikan SLTP, 15 orang yang berpendidikan SLTA dan 5 orang yang berpendidikan diploma atau sarjana. Untuk pasien yang berusia 28-37 tahun, terdiri dari 3 orang yang berpendidikan SD, 1 orang berpendidikan SLTP, 1 orang yang berpendidikan SLTA dan 8 orang yang berpendidikan diploma atau sarjana. Untuk pasien yang berusia 38-49 tahun, terdiri dari 1 orang yang berpendidikan SD, 2 orang yang berpendidikan SLTA dan 1 orang yang berpendidikan diploma atau sarjana. Serta untuk klasifikasi umur yang terakhir yaitu untuk pasien yang berusia di atas 50 tahun, terdiri dari 1 orang yang berpendidikan SD, 2 orang berpendidikan SLTP, dan 1 orang yang berpendidikan diploma atau sarjana.

Data tersebut menjelaskan bahwa mayoritas pasien RSUD dr. Slamet pada saat itu adalah mereka yang berpendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 31 orang. Data tersebut dapat digambarkan pada Gambar 4.2 berikut ini.







Sumber : Hasil Pengolahan Data

**GAMBAR 4.2**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA DAN**  
**PENDIDIKAN TERAKHIR**

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan

Penghimpunan data melalui kuesioner pada 60 responden mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dan penghasilan responden diperoleh hasil seperti Tabel 4.4 berikut :

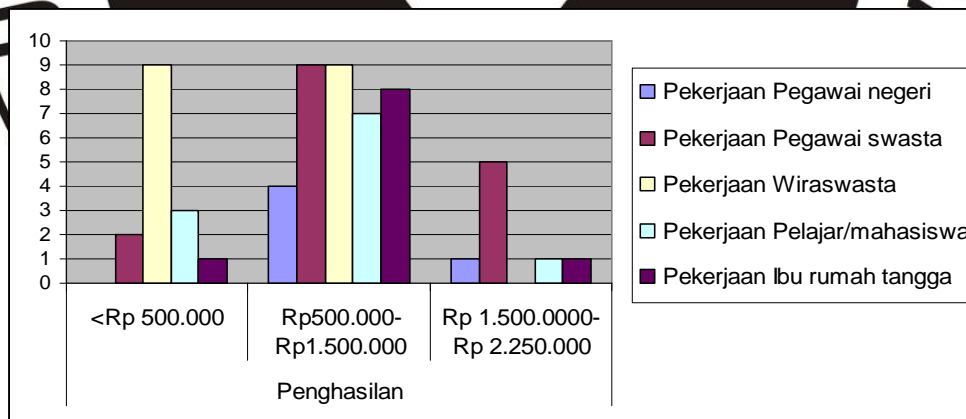
**TABEL 4.4**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN DAN**  
**PENGHASILAN**

		Penghasilan			Total
		<Rp500.000	Rp500.000- Rp1.500.000	Rp 1.500.000- Rp2.250.000	
Pekerjaan	Pegawai negeri	0	4	1	5
	Pegawai swasta	2	9	5	16
	Wiraswasta	9	9	0	18
	Pelajar/mahasiswa	3	7	1	11
	Ibu rumah tangga	1	8	1	10
<b>Total</b>		15	37	8	60

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Deskripsi data di atas menjelaskan bahwa jumlah pasien yang bekerja sebagai wiraswasta merupakan jumlah pasien yang terbanyak yaitu berjumlah 18 orang. Hal ini dikarenakan sebagian besar bekerja sebagai petani, pasien yang bekerja sebagai pegawai negeri berjumlah 5 orang, pasien yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 16 orang pasien yang masih berstatus pelajar atau mahasiswa berjumlah 11 orang dan pasien yang bekerja sebagai ibu rumah tangga berjumlah 10 orang.

Dilihat dari penghasilannya, dari 60 responden diketahui bahwa yang berpenghasilan antara Rp500.000-Rp1.500.000 memiliki jumlah yang paling banyak yaitu berjumlah 37 orang, berpenghasilan kurang Rp500.000 berjumlah 15 orang dan berpenghasilan antara Rp1.500.000-Rp2.250.000 berjumlah 8 orang. Data tersebut dapat digambarkan pada Gambar 4.3 berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data

**GAMBAR 4.3**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN DAN PENGHASILAN**

#### 4.2.2 Pengalaman Responden

##### 1. Pengalaman Responden Berdasarkan Seberapa Lama Menggunakan Jasa RSUD dr. Slamet Garut.

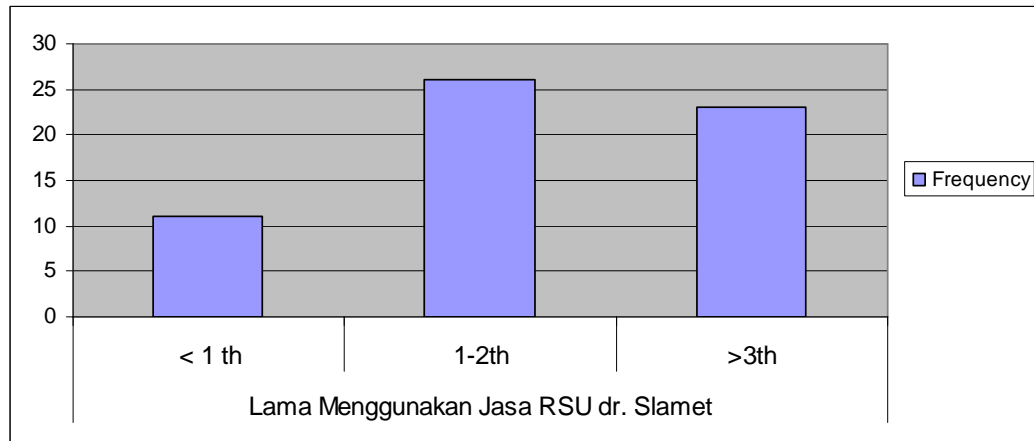
Data yang dihimpun dari penyebaran angket kepada 60 responden pasien rumah sakit berdasarkan seberapa lama mereka menggunakan jasa rumah sakit diperoleh data pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

**TABEL 4.5**  
**PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN LAMA**  
**MENGGUNAKAN JASA RSUD dr. SLAMET**

Lama Menggunakan Jasa RSUD dr. Slamet	Frequency	Percent	Cumulative Percent
< 1 th	11	18.3	18.3
1-2 th	26	43.3	61.7
>3 th	23	38.3	100.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah pasien yang menggunakan jasa rumah sakit kurang dari 1 th berjumlah 11 orang atau 18,3%, selama 1-2 th 26 orang atau 43,3% dan yang berkunjung selama lebih dari 3 tahun berjumlah 23 orang atau 38,3%. Data di atas dapat digambarkan pada Gambar 4.4 berikut



Sumber: Hasil Pengolahan Data

**GAMBAR 4.4**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN LAMA  
MENGUNAKAN JASA RSU dr. SLAMET**

#### 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

Pada penelitian ini diteliti mengenai tanggapan responden yang terdiri dari 60 responden, (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2007) mengenai variabel-variabel tersebut melalui penyebaran kuesioner. Variabel-variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel X yang terdiri dari *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*. Serta kepuasan pasien sebagai variabel Y yang terdiri dari *customer value* dan *customer cost*.

##### 4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan

Kualitas yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis maka tentu saja kualitas pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat. Parasuraman dan kawan-kawan melakukan

penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan dan berhasil mengidentifikasi dan faktor utama yang dipergunakan pasien dalam menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu bukti fisik dari layanan, bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi.
2. Empati (*Empathy*) meliputi kemulahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan para perawat dan Dokter untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang diajukan dengan segera, akurat dan memuaskan.
5. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para perawat dan dokter, bebas dari bahaya, risiko.

#### 1. Tanggapan Responden Terhadap Tangible (Wujud)

Menurut Fandy Tjiptono 2005:273, "*Tangible* merupakan fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional". Tabel berikut ini akan menggambarkan bagaimana tanggapan responden terhadap *Tangible* (wujud) RSUD dr. Slamet Garut. Adapun hal yang dinilai oleh responden dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

TABEL 4.6

#### TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP TANGIBLE

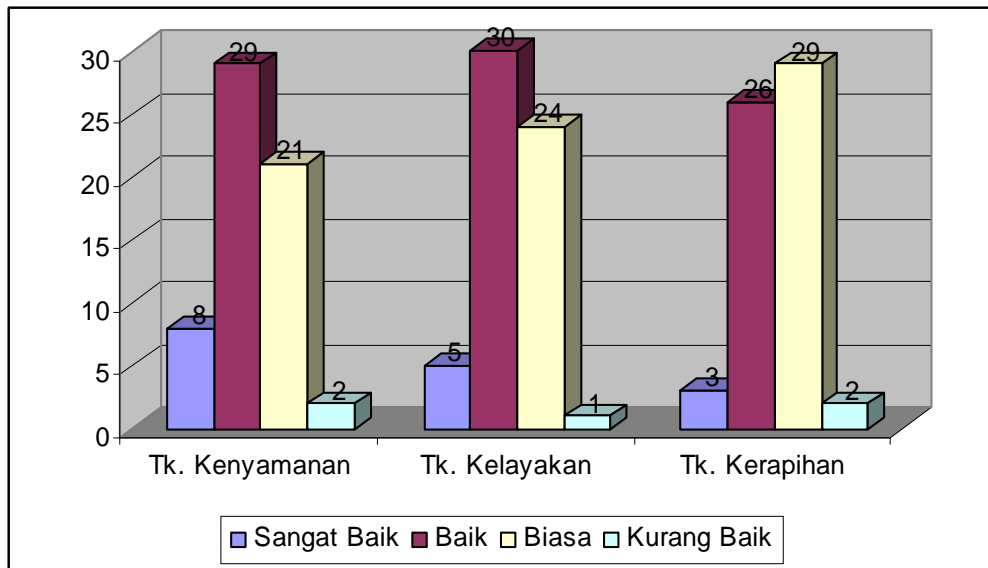
Tangible	Sangat Baik		Baik		Biasa		Kurang Baik		Tidak Baik		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Total (%)	Skor
Tk. Kenyamanan ruangan RSUD dr. Slamet	8	13,3	29	48,3	21	35	2	3.3	0	0	100	223

Tk. Kelayakan dan kelengkapan sarana informasi	5	8,3	30	50	24	40	1	1,7	0	0	100	219
Tk. Kerapihan penampilan dokter dan perawat	3	5	26	43,3	29	48,3	2	3	0	0	100	210

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui tingkat kenyamanan ruangan RSUD dr. Slamet mayoritas responden sebesar 48,3% menyatakan baik serta tidak seorangpun responden (0,0%) yang menyatakan tidak baik, berarti pasien menilai bahwa RSUD dr. Slamet memiliki keunggulan dalam hal tingkat kenyamanan ruangan di RSUD dr. Slamet. Dalam hal kelengkapan sarana informasi RSUD dr. Slamet mayoritas responden yaitu sebesar 50% menilai baik. Adapun tingkat kerapihan dokter dan perawat mayoritas responden yakni sebesar 48,3% menyatakan biasa saja.

Tingkat kenyamanan ruangan di RSUD dr. Slamet merupakan skor yang paling tinggi sebesar 223 karena alasan utama pasien berobat di rumah sakit dr. Slamet adalah kenyamanan ruangan di RSUD dr. Slamet itu sendiri. Data pada Tabel 4.6 di atas dapat digambarkan pada Gambar berikut.

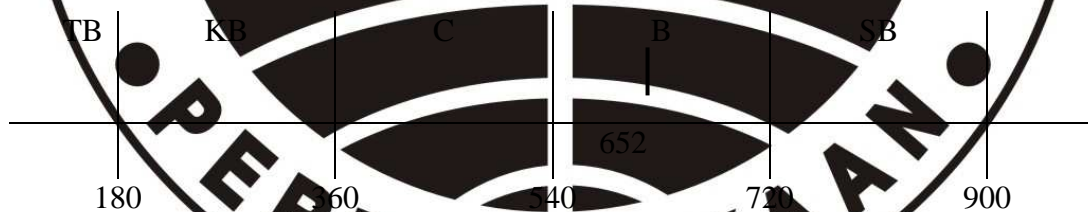


Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

**GAMBAR 4.5**

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP TANGIBLE**

Skor ideal untuk *Tangible* adalah 900 untuk 3 item pertanyaan. Maka perolehan skor untuk dimensi *Tangible* berdasarkan perolehan hasil pengolahan data adalah 652. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan data yang diperoleh dari 60 orang responden, maka data 652 terletak pada daerah baik. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan ruangan dan kelengkapan sarana informasi serta kerapihan penampilan dokter dan perawat di RSU dr. Slamet dikategorikan baik.

## 2. Tanggapan Responden Terhadap Emphaty

Menurut Fandy Tjiptono 2005:273, “*Emphaty* merupakan kesediaan dokter dan perawat untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien. Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pasien”. Tabel berikut ini akan menggambarkan bagaimana tanggapan responden terhadap *Emphaty* RSUD dr. Slamet Garut. Adapun hal yang dinilai oleh responden dapat dilihat dari berbagai ukuran berikut:

**TABEL 4.7**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP EMPHATY**

Emphaty	Sangat Tinggi		Tinggi		Cukup		Rendah		Sangat Rendah		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Total (%)	Skor
Tk. Respon dan kerapian penampilan penampilan dokter dan perawat	13	30	39	65	8	5,6	0	0	0	0	100	245
Tk. Perhatian rumah sakit terhadap kepentingan setiap pasien	10	22,2	35	38,9	21	23,3	0	0	0	0	100	303

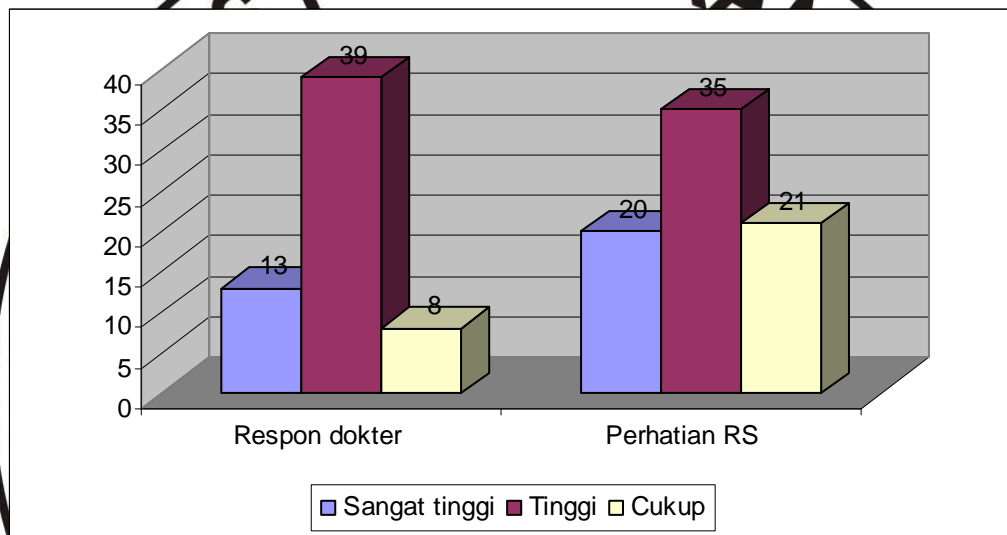
Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui tingkat Kerapian penampilan dokter dan perawat di RSUD dr. Slamet mayoritas responden sebesar 65% menyatakan tinggi, serta tidak seorangpun responden (0,0%) yang menyatakan rendah dan sangat rendah, berarti pasien menilai bahwa RSUD dr. Slamet memiliki keunggulan dalam hal kerapian penampilan dokter dan perawat di RSUD dr.



Slamet. Dalam hal perhatian dari pihak RSUD dr. Slamet mayoritas responden sebesar 38,9% menilai tinggi.

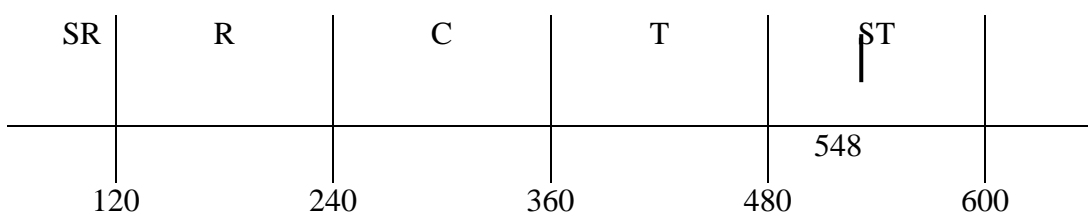
Tingkat perhatian pihak rumah sakit pada RSUD dr. Slamet merupakan skor yang paling tinggi sebesar 303 karena alasan utama pasien berobat di rumah sakit dr. Slamet adalah mendapatkan perhatian dari pihak rumah sakit. Data pada Tabel 4.7 di atas dapat digambarkan pada Gambar berikut.



Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

**GAMBAR 4.6**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP EMPHATY**

Skor ideal untuk *Emphaty* adalah 600 untuk 2 item pertanyaan. Maka perolehan skor untuk dimensi *Emphaty* berdasarkan perolehan hasil pengolahan data adalah 548. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan data yang diperoleh dari 60 orang responden, maka data 548 terletak pada daerah sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kesediaan dokter dan perawat dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien di RSUD dr. Slamet dikategorikan sangat tinggi.

### 3. Tanggapan Responden Terhadap Reliability

Menurut Eandy Jiptono 2005:273, "Reliability merupakan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan". Tabel berikut ini akan menggambarkan bagaimana tanggapan responden terhadap *Reliability* RSUD dr. Slamet Garut. Adapun hal yang dinilai oleh responden dapat dilihat dari berbagai ukuran berikut

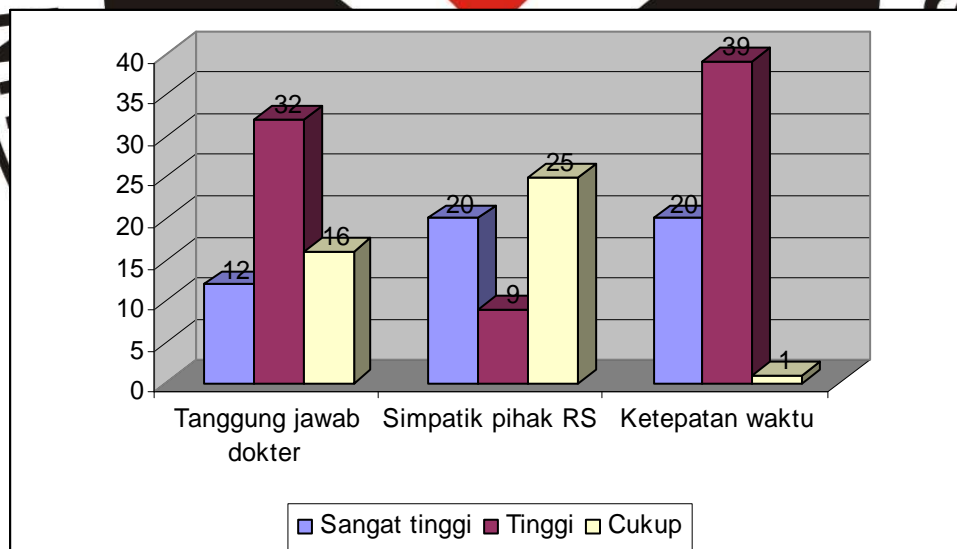
**TABEL 4.8**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP RELIABILITY**

Reliability	Sangat Tinggi		Tinggi		Cukup		Rendah		Sangat Rendah		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Total (%)	Skor
Tk. Tanggung jawab dan kepastian janji dokter	22	20	32	53,3	16	26,7	0	0	0	0	100	228
Tk. Simpatik dan penanganan dari rumah sakit jika pasien mendapatkan masalah	20	33,3	9	15	25	41,7	6	10	0	0	100	223
Tk. Ketepatan waktu pemberian jasa	20	33,3	39	65	1	1,7	0	0	0	0	100	259

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui tingkat kepastian janji RSUD dr. Slamet mayoritas responden sebesar 53,3% menyatakan tinggi, serta tidak seorangpun responden (0,0%) yang menyatakan rendah dan sangat rendah, berarti pasien menilai bahwa RSUD dr. Slamet mempunyai keunggulan dalam hal tingkat kepastian janji. Tingkat penanganan dari rumah sakit jika pasien mendapatkan masalah mayoritas responden sebesar 41,7% menilai cukup, dan untuk tingkat ketepatan waktu yang diberikan mayoritas responden sebesar 65% menyatakan tinggi.

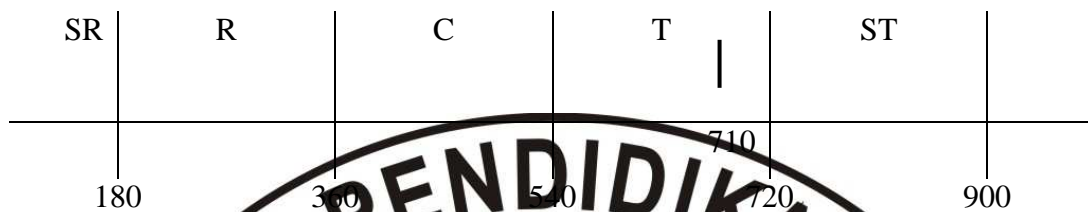
Tingkat ketepatan waktu pada RSUD dr. Slamet merupakan skor yang paling tinggi sebesar 259 karena alasan utama pasien berobat di rumah sakit dr. Slamet adalah mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu yang diberikan. Data pada Tabel 4.8 di atas dapat digambarkan pada Gambar berikut



Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

**GAMBAR 4.7**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP RELIABILITY**

Skor ideal untuk *Reliability* adalah 900 untuk 3 item pertanyaan. Maka perolehan skor untuk dimensi *Reliability* berdasarkan perolehan hasil pengolahan data adalah 710. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan data yang diperoleh dari 60 orang responden, maka data 710 terletak pada daerah tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan dikategorikan tinggi.

#### 4. Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness

Menurut Fandy Tjiptono 2005:273, "*Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu keinginan dokter dan perawat untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/*complaint* dari pasien". Tabel berikut ini akan menggambarkan bagaimana tanggapan responden terhadap *Responsiveness* RSUD dr. Slamet Garut. Adapun hal yang dinilai oleh responden dapat dilihat dari berbagai ukuran berikut

TABEL 4.9

#### TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP RESPONSIVENESS

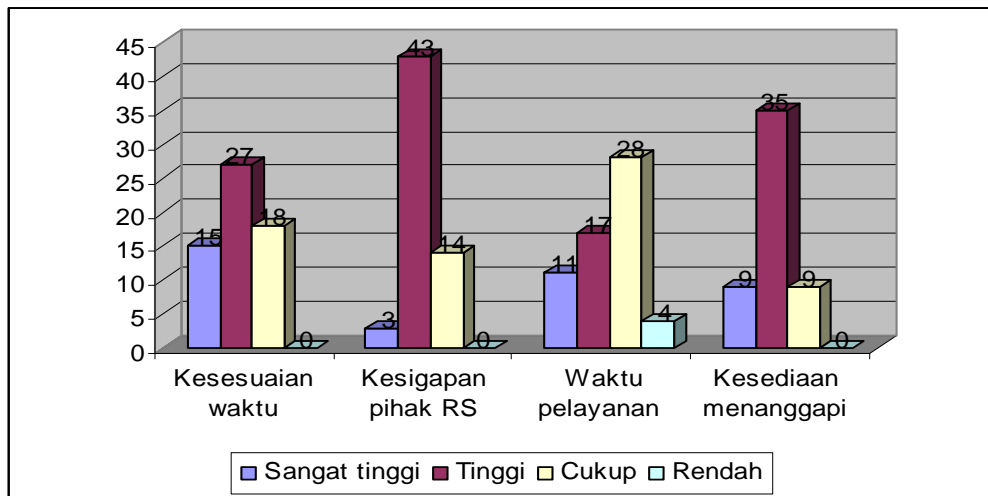
Responsiveness	Sangat Tinggi		Tinggi		Cukup		Rendah		Sangat Rendah		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Total (%)	Skor
Tk. Kesesuaian jasa yang disampaikan dengan waktu yang dijanjikan	15	25	27	45	18	30	0	0	0	0	100	333

Tk. Kesigapan dan kecepatan pelayanan dari dokter dan perawat	3	5	43	71,7	14	23,3	0	0	0	0	100	229
Tk. Kecukupan waktu waktu/jam pelayanan	11	18,3	17	28,3	28	46,7	4	6,7	0	0	100	215
Tk. Tingkat kesediaan dokter dan perawat untuk sedia membantu/ menanggapi pasien	9	15	35	58,3	9	15	0	0	0	0	100	212

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tingkat kesesuaian jasa yang disampaikan dengan waktu yang dijanjikan di RSUD dr. Slamet mayoritas responden sebesar 45% menyatakan tinggi, serta tidak seorangpun responden (0,0%) yang menyatakan rendah dan sangat rendah, berarti pasien menilai bahwa RSUD dr. Slamet mempunyai keunggulan dalam hal kesesuaian jasa yang disampaikan dengan waktu yang dijanjikan. Dalam hal tingkat kecepatan pelayanan dari dokter dan perawat pihak RSUD dr. Slamet mayoritas responden sebesar 71,7% menilai tinggi, dalam hal tingkat kecukupan waktu waktu/jam pelayanan mayoritas responden sebesar 46,7% menilai cukup, dan untuk tingkat kesediaan untuk membantu atau menanggapi pasien mayoritas responden sebesar 58,3% menyatakan tinggi.

Tingkat kesesuaian waktu yang dijanjikan pada RSUD dr. Slamet merupakan skor yang paling tinggi sebesar 333 karena alasan utama pasien berobat di rumah sakit dr. Slamet adalah mendapatkan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Data pada Tabel 4.9 di atas dapat digambarkan pada Gambar berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

**GAMBAR 4.8**

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP RESPONSIVENESS**

Skor ideal untuk *Responsiveness* adalah 1200 untuk 4 item pertanyaan. Maka perolehan skor untuk dimensi *Responsiveness* berdasarkan perolehan hasil pengolahan data adalah 989. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan data yang diperoleh dari 60 orang responden, maka data 989 terletak pada daerah sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keinginan dokter dan perawat untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dikategorikan sangat tinggi.

## 5. Tanggapan Responden Terhadap Assurance

Menurut Fandy Tjiptono 2005:273, “*Assurance* (kepastian) yaitu berupa kemampuan dokter dan perawat untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pasien”. Tabel berikut ini akan menggambarkan bagaimana tanggapan responden terhadap *Assurance* RSUD dr. Slamet Garut. Adapun hal yang dinilai oleh responden dapat dilihat dari berbagai ukuran berikut

**TABEL 4.10**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP ASSURANCE**

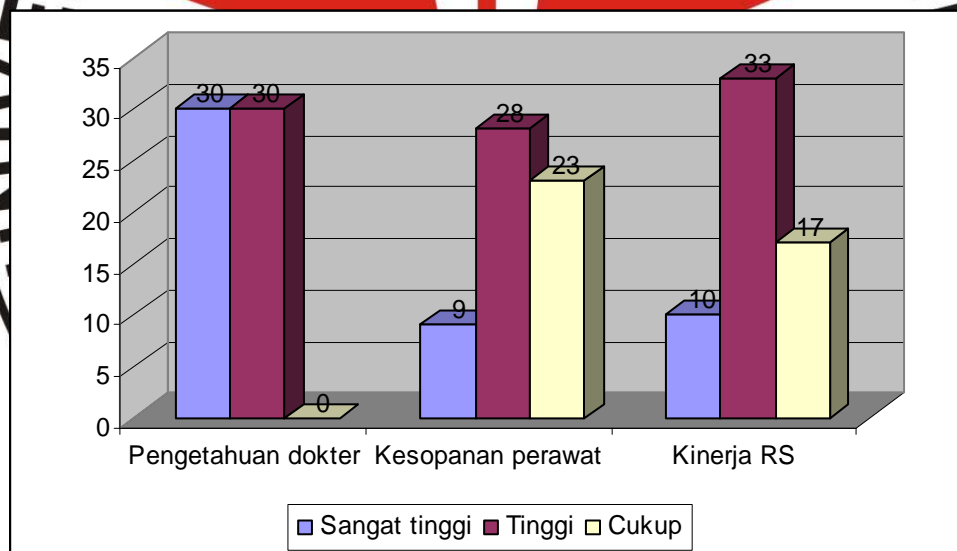
Assurance	Sangat Tinggi		Tinggi		Cukup		Rendah		Sangat Rendah		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Total (%)	Skor
Tk. Keluasan pengetahuan dokter dan perawat	30	50	30	50	0	0	0	0	0	0	100	270
Tk. Kesopanan dan keramahan dokter dan perawat dalam melayani pasien	9	15	28	46,7	23	38,3	0	0	0	0	100	226
Tk. Kinerja dan keterpercayaan dokter dan perawat	10	16,7	33	55	17	28,3	0	0	0	0	100	233

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2007

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui tingkat keluasan pengetahuan dokter dan perawat di RSUD dr. Slamet, adapun responden yang menyatakan sangat tinggi adalah sebesar 50%, dan sisa responden sebesar 50% menyatakan tinggi, serta tidak seorangpun responden (0,0%) yang menyatakan cukup, rendah dan sangat rendah, berarti pasien menilai bahwa RSUD dr. Slamet mempunyai

keunggulan dalam hal tingkat pengetahuan yang luas dari perawat dan dokter. Dalam hal tingkat keramahan dokter dan perawat dalam melayani pasien mayoritas responden sebesar 46,7% menilai tinggi, dan untuk tingkat kepercayaan dokter dan perawat RSUD dr. Slamet mayoritas responden sebesar 55% menyatakan tinggi.

Tingkat keluasan pengetahuan yang luas dari perawat dan dokter pada RSUD dr. Slamet merupakan skor yang paling tinggi sebesar 270 karena alasan utama pasien berobat di rumah sakit dr. Slamet adalah kepercayaan pasien terhadap keluasan pengetahuan dokter dan perawat di bidang kesehatan. Data pada tabel 4.10 di atas dapat digambarkan pada Gambar berikut:



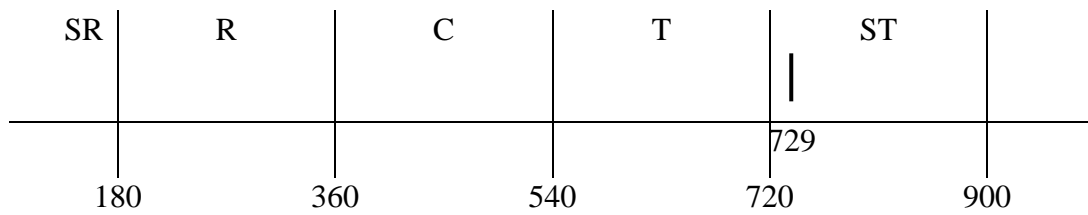
Sumber: Hasil Pengolahan Data 2016

GAMBAR 4.9

### TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP ASSURANCE

Skor ideal untuk *Assurance* adalah 900 untuk 3 item pertanyaan. Maka perolehan skor untuk dimensi *Assurance* berdasarkan perolehan hasil pengolahan data adalah 729. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut





Berdasarkan data yang diperoleh dari 60 orang responden, maka data 729 terletak pada daerah sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepastian dari pihak RSUD dr. Slamet untuk meyakinkan pasiannya dapat dikategorikan sangat tinggi.

#### 4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien

##### 1. Tanggapan Responden Terhadap Customer Value

Menurut Buchari Alma 2004:285 “Nilai pelanggan (*customer value*) adalah nilai moneter yang dipikirkan atas sekumpulan manfaat ekonomis, fungsional, dan psikologis, yang diharapkan oleh pelanggan atas tawaran pasar tertentu” Data berikut ini akan menggambarkan bagaimana tanggapan responden terhadap *customer value* RSUD dr. Slamet Garut. Adapun hal yang dinilai oleh responden dapat dilihat dari berbagai ukuran berikut:

TABEL 4.12  
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP CUSTOMER VALUE

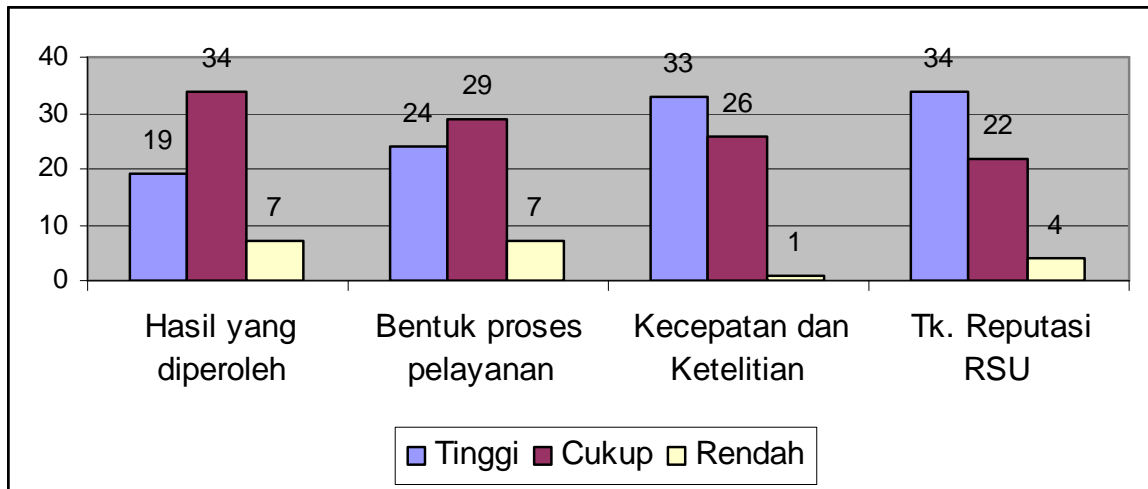
Customer Value	Sangat Tinggi		Tinggi		Cukup		Rendah		Sangat Rendah		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Total (%)	Skor
Tk. Hasil yang diperoleh pasien dari jasa yang ditawarkan rumah sakit	0	0	19	31,7	34	56,7	7	11,7	0	0	100	192

Tk. Bentuk proses pelayanan yang diterima, oleh pasien	0	0	24	40	29	48,6	7	11,7	0	0	100	197
Tk. Kecepatan dan Ketelitian dokter dan perawat	0	0	33	55	26	43,4	1	1,7	0	0	100	212
Tk. Reputasi RSUD dr. Slamet Garut	0	0	34	56,7	22	36,7	4	6,7	0	0	100	206

Sumber: Hasil Pengolahan Data 200

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui tingkat keuntungan yang dapat dinikmati oleh pasien terhadap jasa yang ditawarkan, mayoritas responden sebesar 56,7% menyatakan cukup, dalam hal tingkat bentuk proses pelayanan yang diterima oleh pasien mayoritas responden sebesar 48,6% menilai cukup dan untuk tingkat kecepatan dan ketelitian dokter dan perawat mayoritas responden sebesar 55% responden menyatakan tinggi. Adapun mengenai tingkat reputasi RSUD dr. Slamet sebagian besar responden yakni 56,7% menyatakan tinggi.

Tingkat kecepatan dan ketelitian dokter dan perawat pada RSUD dr. Slamet merupakan skor yang paling tinggi sebesar 212, karena pasien menilai bahwa RSUD dr. Slamet mempunyai kelebihan dalam hal tingkat kecepatan dan ketelitian dokter dan perawat. Data pada Tabel 4.12 di atas dapat digambarkan pada Gambar berikut:

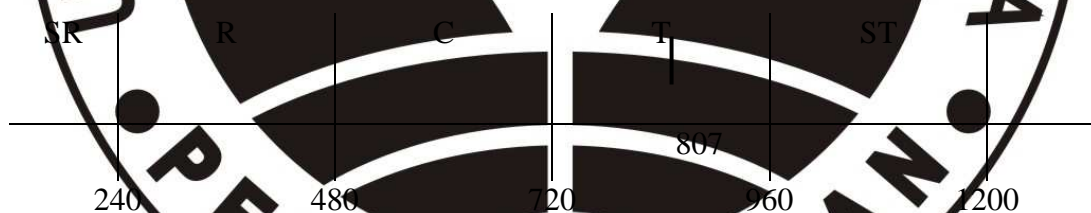


Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

**GAMBAR 4.10**

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP CUSTOMER VALUE**

Skor ideal untuk *Customer Value* adalah 1200 untuk 4 item pertanyaan. Maka perolehan skor untuk dimensi *Customer Value* berdasarkan perolehan hasil pengolahan data adalah 807. Sesara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut



Berdasarkan data yang diperoleh dari 60 orang responden, maka data 807 terletak pada daerah tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan pasien pada RSU dr. Slamet dikategorikan tinggi.

## 1. Tanggapan Responden Terhadap Customer Cost

Menurut Buchari Alma 2004:285 “*Customer Cost* adalah Sekumpulan biaya yang pasien harapkan untuk dikeluarkan guna mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan, dan membuang tawaran tertentu”. Tabel berikut ini akan menggambarkan bagaimana tanggapan responden terhadap *customer value* RSUD dr. Slamet Garut. Adapun hal yang dinilai oleh responden dapat dilihat dari berbagai ukuran berikut:

**TABEL 4.13**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP CUSTOMER COST**

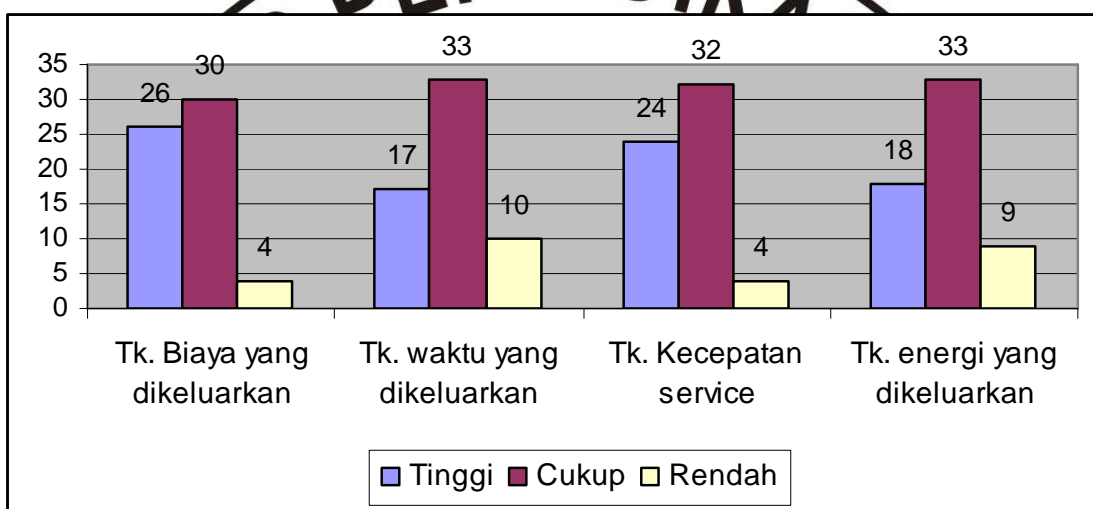
Customer Cost	Sangat Tinggi		Tinggi		Cukup		Rendah		Sangat Rendah		Jumlah	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	Total (%)	Skor
Tk. Biaya yang dikeluarkan oleh pasien	0	0	26	43,3	30	50	4	6,7	0	0	100	202
Tk. waktu yang dikeluarkan dengan hasil yang diperoleh	0	0	17	28,3	33	55	10	16,7	0	0	100	187
Tk. Kecepatan <i>service</i>	0	0	24	40	32	53,3	4	6,7	0	0	100	196
Tk. energi yang dikeluarkan untuk mencapai rumah sakit	0	0	18	30	33	55	9	15	0	0	100	189

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2007

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui tingkat biaya yang dikeluarkan untuk berobat di RSUD dr. Slamet, mayoritas responden sebesar 50% menyatakan cukup, dalam hal tingkat waktu yang dikeluarkan mayoritas responden sebesar 55% menilai cukup, dan untuk tingkat kecepatan waktu pelayanan mayoritas

responden sebesar 55,3% menyatakan cukup. Adapun mengenai tingkat energi yang dikeluarkan mayoritas responden yakni sebanyak 55% menyatakan cukup.

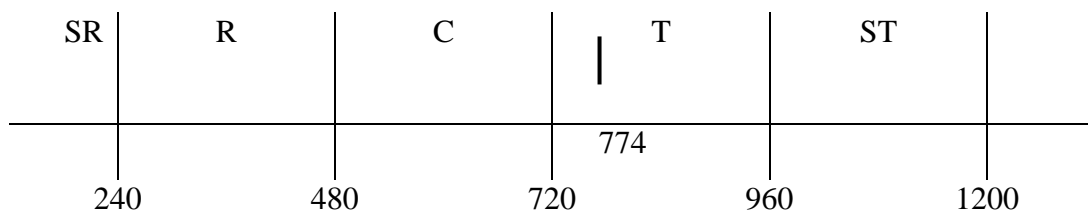
Tingkat biaya yang dikeluarkan oleh pasien untuk berobat pada RSUD dr. Slamet merupakan skor yang paling tinggi sebesar 202, karena pasien menilai bahwa berobat di RSUD dr. Slamet mengeluarkan biaya yang terjangkau oleh pasien. Data pada Tabel 4.13 di atas dapat digambarkan pada Gambar berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan Data 2006

**GAMBAR 4.11**  
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP CUSTOMER COST

Skor ideal untuk *Customer cost* adalah 1200 untuk 4 item pertanyaan. Maka perolehan skor untuk dimensi *Customer cost* berdasarkan perolehan hasil pengolahan data adalah 774. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan data yang diperoleh dari 60 orang responden, maka data 774 terletak pada daerah tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat biaya yang dikeluarkan pasien RSUD dr. Slamet dikategorikan tinggi.

Maka dapat diambil kesimpulan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Slamet Garut yang tertera dalam Tabel berikut ini:

**TABEL 4.14**  
**SKOR IDEAL TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL PENELITIAN**

Variabel X	Skor Penilaian				Kesenjangan dari skor ideal	Ket
	Perolehan Skor		Skor ideal			
	Total skor	%	Total skor	%		
Tangible	652	72,4%	900	100%	27,6%	Cukup puas
Empathy	548	91,3%	600	100%	8,7%	Puas
Responsiveness	710	78,8%	900	100%	21,2%	Puas
Reliability	989	82,4%	1200	100%	17,6%	Puas
Assurance	729	81%	900	100%	19%	Puas
Variabel Y						
Customer value	807	67,2%	1200	100%	32,8%	Puas
Customer cost	774	64,5%	1200	100%	35,5%	Puas

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Karena item pertanyaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berjumlah 23 butir, maka skor terbesarnya adalah  $23 \times 5 = 115$  dan skor terkecilnya adalah  $23 \times 1 = 23$ , sehingga didapat jarak interval sebesar 18,4. Kemudian dapat disusun pedoman kategori kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pasien, dan berdasarkan data yang diperoleh, maka diketahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Slamet Garut adalah sebagai berikut:

**TABEL 4.15**  
**PROSENTASE SKOR KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

INTERVAL SKOR	KETERANGAN
95,6 - 115	Sangat Puas
78.1 - 96.5	Puas
59,6 - 78	Cukup Puas
41,1 - 59,5	Tidak Puas
22.6 - 41	Sangat Tidak Puas

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan Tabel 4.15 pada pembagian interval di atas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk kualitas pelayanan khususnya dimensi *tangible* yang menunjukkan angka 72,4% yang berarti cukup puas, untuk dimensi *empathy* menunjukkan angka 91,3% yang berarti puas, untuk dimensi *reliability* menunjukkan angka 82,4% yang berarti puas, untuk dimensi *responsiveness* menunjukkan angka 78,8% yang berarti puas, untuk dimensi *assurance* menunjukkan angka 80% yang berarti puas, sedangkan untuk variabel kepuasan pasien, untuk dimensi *customer value* menunjukkan angka 67,2% yang berarti puas, dan untuk dimensi *customer cost* menunjukkan angka 64,5% yang berarti puas, dapat disimpulkan bahwa dari seluruh dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di atas pasien RSUD dr. Slamet Garut mencapai tingkat puas.

#### 4.4 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis Penelitian

Hipotesis Menurut Husein Umar (2003:67), adalah pernyataan sementara yang perlu dibuktikan. Sedangkan menurut Sugiyono (2007:51): “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian”. Hipotesis dalam penelitian ini adalah **”Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSN Ir. Soebo”**. Untuk membuktikan Hipotesis tersebut diatas, analisis data yang dipergunakan adalah regresi linear sederhana. Untuk menguji hipotesis harus diketahui keputusan penerimaan atau perolehan  $H_0$ . Menurut Bhuono Agung (2005:52) pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis jika  $H_0$  yang diusulkan :

1.  $H_0$  diterima jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , atau
2.  $H_0$  ditolak jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ,

Untuk mengetahui  $t_{\text{tabel}}$  60 responden dengan taraf signifikansi 5% harus melakukan interpolasi data terlebih dahulu. Dari interpolasi data yang telah dilakukan didapat  $t_{\text{tabel}}$  1,981 pada taraf signifikansi 5%.

##### 4.4.1 Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Untuk membuktikan hipotesis bahwa adanya pengaruh yang positif pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka terlebih dahulu data diolah dengan menggunakan program komputer *SPSS 12 for windows*. Hasil dari pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut :



## 1. Besar Korelasi Antar Variabel

**TABEL 4.16**  
**OUTPUT NILAI PENGARUH ANTARA KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,063(a)	,396	,416	3,37405	1,687

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa berdasarkan Tabel di atas dengan nilai koefisien korelasi 0,63, yang artinya menunjukkan hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) RSUD dr. Slamet adalah 39,6% yang artinya 39,6% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari RSUD dr. Slamet, dan 60,4% dipengaruhi oleh faktor lain, seperti faktor harga, faktor situasional, dan faktor personal/emotional faktor.

## 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

**TABEL 4.17**  
**OUTPUT KOEFISIEN REGRESI**

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27,623	4,619		5,981	,000
	Kualitas Pelayanan	,020	,080	,033	,248	,805

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan pengolahan data secara regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien, yaitu:

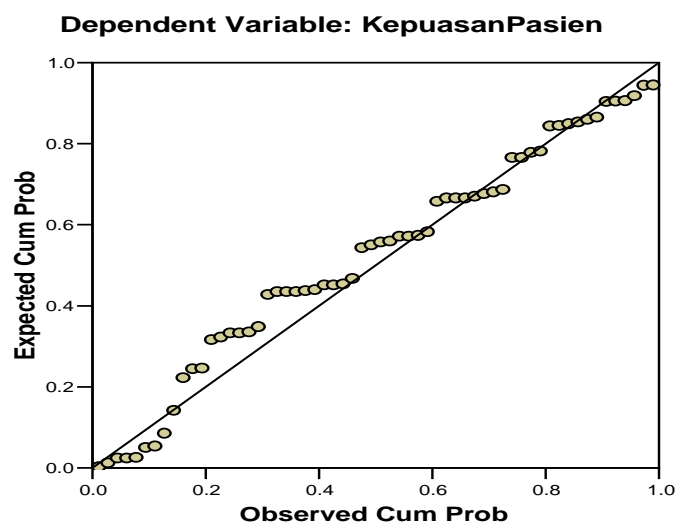
$$Y = a + bX$$

$$\text{Kepuasan Pasien} = 27,623 + 0,2 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, konstanta sebesar 27,623 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan ( $X = 0$ ), maka kepuasan pasien 27,623. Koefisien regresi 0,2 artinya setiap terjadi penambahan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,2.

Adapun bentuk dari garis linear kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada Gambar berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



GAMBAR 4.12

DIAGRAM GARIS LINEAR

Gambar 4.12 di atas menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal. Maka, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### 3. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap Y, maka digunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,63)^2 \times 100\% \\ &= 39,6\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi adalah 39,6% yang berarti kepuasan pasien sebesar 39,6% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Angka ini termasuk kedalam kategori rendah karena berada diantara interval <40%. Sedangkan sisanya sebesar 60,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Hipotesis yang diuji adalah adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Untuk mengetahui bahwa hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan cara membandingkan antara harga  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Berdasarkan Tabel 4.12 didapat  $t_{hitung}$  sebesar 5,981. Dan untuk mengetahui nilai  $t_{tabel}$  58 responden dengan taraf signifikansi 5%, harus melakukan interpolasi data terlebih dahulu. Dari interpolasi data yang telah dilakukan didapat  $t_{tabel}$  1,981 taraf signifikansi 5%.

Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $5,981 > 1,981$  artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan

pasien RSUD dr. Slamet. Hal ini bisa dilihat dari nilai  $\text{sig.} = 0,000$  yang lebih kecil dari taraf signifikansi 5%.

#### 4.4.2 Pembahasan Hipotesis

Berdasarkan hasil perhitungan data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSUD dr. Slamet sudah baik dan mampu mempengaruhi pasien untuk melakukan pengobatan pada RSUD dr. Slamet.

Hasil penelitian diperoleh angka koefisien korelasi 0,63 antara variabel X (kualitas pelayanan) dan Y (tingkat kepuasan pasien) menunjukkan hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Slamet Garut.

Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) adalah 39,6%, yang artinya 39,6% kepuasan pasien disebabkan oleh kualitas pelayanan, dan 60,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti faktor harga, faktor situasional, dan faktor personal/emotional faktor.

Uji t akan digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan ketentuan, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya koefisien regresi signifikan, karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $5,981 > 1,981$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya koefisien regresi signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel tingkat kepuasan pasien RSUD dr. Slamet memiliki pengaruh yang signifikan.

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan pengaruh kedua variabel tersebut berbanding lurus, artinya jika rumah sakit melakukan peningkatan kualitas pelayanan di segala bidang, maka kepuasan pasien akan lebih baik. Sebaliknya jika rumah sakit tidak melakukan peningkatan kualitas pelayanan di segala bidang maka akan berdampak tidak baik terhadap kepuasan pasien. Keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah, bahwa Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atau keunggulan suatu pelayanan.

Menurut Valarie A. Zeithml dan Mary Jo Bitner (2000:75), "Persepsi pasien terhadap kualitas dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima faktor, kualitas jasa, kualitas produk, harga, faktor situasional, dan faktor personal/emotional faktor". Dua faktor (faktor situasional dan faktor emosional) merupakan faktor eksternal rumah sakit yang cukup sulit dikendalikan oleh rumah sakit. Sedangkan tiga faktor lainnya (kualitas jasa, kualitas produk dan harga) merupakan faktor internal yang relative lebih mudah dikendalikan rumah sakit.

Berdasarkan pengertian di atas maka, salah satu faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD dr. Slamet Garut adalah adanya kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik mampu merubah pemikiran pasien, sehingga informasi yang diberikan mampu membujuk pasien untuk berobat ke RSUD dr. Slamet Garut.