

PENGARUH ASPEK FISIK, REALIBILITAS, INTERAKSI PERSONAL, PEMECAHAN MASALAH, DAN KEBIJAKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

(STUDI KASUS DI INSTALASI RADIOLOGI RUMAH SAKIT DUSTIRA)

Muhammad Rezanda AF

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Pascasarjana Universitas Islam Bandung

e-mail: muhammadrezanda@gmail.com

Abstract. *A hospital will win the competition when it can create value and provide customer satisfaction through the delivery of quality goods or services. Services that do not meet expectations will cause dissatisfaction for the customer so that the customer loyalty decline against the service provider. Researcher observations in the field found there were complaints about patient dissatisfaction about health services in Radiologi Dustira Hospital. The purpose of this study was to determine the effect of service quality dimensions of service quality are physical aspect, realibility, personal interaction, problem solving, and policy toward patient satisfaction. The sample used in this study is 386 respondents. The sampling method used purposive sampling. Data collection used questionnaires. Data analysis method using validity and reliability test, F test, the coefficient of determination, t test and linear regression analysis. Based on the results of this study showed that the physical aspect, realibility, personal interaction, problem solving, and policy simultaneously significant effect on patient satisfaction. While, variable physical aspect and realibility partially did not show significant effect on satisfactions.*

Keywords: *quality of service, patient satisfaction, hospital.*

Abstrak. *Suatu rumah sakit akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pelayanan yang tidak memenuhi harapan akan menimbulkan perasaan tidak puas bagi pelanggan sehingga loyalitas pelanggan menurun terhadap penyedia pelayanan. Observasi peneliti di lapangan menemukan terdapat keluhan-keluhan pasien mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RS Dustira. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi kualitas pelayanan yang diajukan oleh Dabholkar yaitu aspek fisik, realibilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan terhadap kepuasan pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 386 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek fisik, realibilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, aspek fisik dan realibilitas tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.*

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rumah sakit.*

1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Undang-undang No. 44 Tahun 2009) Pada era globalisasi pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan.

Rumah sakit itu dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif melalui standar pelayanan minimal yang berorientasi pada kepuasan pasien agar rumah sakit tetap eksis ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. (Hadieotomo, 2009:118)

Dalam model yang dikembangkan oleh Dabholkar (1996), kualitas jasa dievaluasi pada tiga level berbeda yaitu level dimensi, level keseluruhan (overall), dan level sub dimensi. Dimensi kualitas jasa ini meliputi lima faktor utama yaitu aspek fisik meliputi penampilan fisik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan berkaitan dengan layout

fisik. Faktor yang kedua adalah reliabilitas yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Faktor yang ketiga adalah interaksi personal yang mengacu pada kemampuan karyawan jasa dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan dan sikap sopan atau suka membantu. Faktor keempat adalah pemecahan masalah yaitu berkaitan dengan kepekaan karyawan dalam mengatasi komplain pelanggan dan keluarganya. Faktor yang terakhir adalah kebijakan yang mencakup aspek kualitas jasa yang secara langsung dipengaruhi kebijakan perusahaan tersebut. (Dabholkar, 1996:3)

Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan karena kini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2011:118)

Salah satu rumah sakit yang merupakan salah satu pusat rujukan kesehatan yang memiliki peran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan optimal adalah Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. Pada perkembangannya, RS Dustira bukan

saja menerima pasien dari kalangan militer tetapi juga masyarakat umum. Saat ini Rumah Sakit Dustira mampu mengupayakan pelayanan kesehatan kuratif dan rehabilitatif yang terpadu dengan pelaksanaan kegiatan kesehatan promotif dan preventif sehingga menjadi rumah sakit rujukan tertinggi. Semakin ketatnya persaingan serta semakin selektifnya pelanggan mengharuskan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya adalah pelayanan di bidang radiologi.

Radiologi merupakan pemeriksaan penunjang dalam bidang kedokteran, radiologi ini digunakan untuk menunjang diagnosa, perawatan atau rencana perawatan dan evaluasi atau control. Rumah Sakit Dustira merupakan rumah sakit rujukan khususnya untuk bagian radiologi karena merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki fasilitas yang cukup lengkap apabila dibandingkan rumah sakit lain di Kota Cimahi. Sebagai penyedia jasa pelayanan yang memiliki jumlah kunjungan pasien yang sangat banyak, RS Dustira Kota Cimahi khususnya bagian radiologi sebaiknya tidak mengesampingkan respon kepuasan pasien terhadap pengaruh kualitas pelayanan.

Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahi pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Sehingga berdasarkan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Aspek Fisik, Reliabilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, dan Kebijakan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi di Bagian Radiologi Rumah Sakit Dustira)

2. Metode

Penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk

mengamati fenomena yang selanjutnya dianalisis sehingga pada akhirnya dihasilkan suatu kesimpulan. Penelitian verifikatif pada dasarnya digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesa yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. (Sastroasmoro, 2008:95)

Dalam penelitian ini akan diuji apakah ada hubungan antara aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan terhadap kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke instalasi Radiologi yang berasal dari poliklinik rawat jalan, rawat inap, IGD, ICU, HCU dan dokter praktek di luar rumah sakit yang mendapat pelayanan radiologi dengan jumlah minimum sampel sebanyak 386 orang.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam teknik ini lebih jelasnya menggunakan purposive sampling, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sastroasmoro, 2008:88)

Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan pedoman kuesioner dan pedoman wawancara. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup artinya jawaban subjek telah dibatasi dengan beberapa alternatif jawaban.

Pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh peneliti kepada responden dan jawaban-jawaban responden terkait masalah yang terdapat di Instalasi Radiologi RS Dustira dan kepada pihak

manajemen yang berkaitan dengan profil RS Dustira dan struktur organisasi yang bertujuan untuk menambah kelengkapan laporan penelitian yang dijadikan sebagai unit analisis. Pada penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidak suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Arikunto, 2005:72).

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. (Lupiyoadi, 2008:241). Selain itu dilakukan pengujian reabilitas. Pengujian reabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest, equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Arikunto, 2005:72).

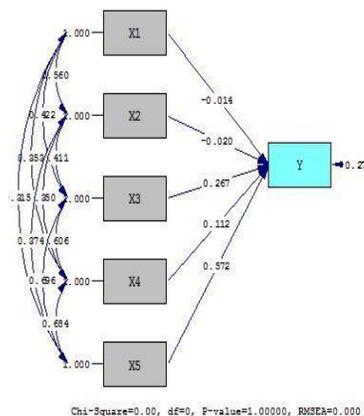
Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen/bebas adalah variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab sebuah perubahan pada variable dependen. Variable independen pada penelitian ini adalah aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan rumah sakit. Variabel dependen/terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi terikat akibat dari variabel independe. Variabel dependen pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di bagian radiologi rumah sakit dustira kota cimahi.

Untuk mengetahui bentuk hubungan antara aspek fisik, reliabilitas,

interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dapat diketahui dengan analisis regresi ganda. Analisis regresi ganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat (untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas X_1, X_2, \dots, X_i terhadap suatu variabel terikat Y . (Lupiyoadi, 2008:238)

3. Temuan dan Pembahasan

Berikut adalah gambar pengaruh antara aspek fisik (X_1), aspek reliability (X_2), aspek interaksi personal (X_3), aspek pemecahan masalah (X_4) dan aspek kebijakan (X_5) terhadap kepuasan pasien (Y).



Gambar 1. Pengaruh antara aspek fisik (X_1), aspek reliability (X_2), aspek interaksi personal (X_3), aspek pemecahan masalah (X_4) dan aspek kebijakan (X_5) terhadap kepuasan pasien (Y)

Secara keseluruhan total pengaruh aspek fisik (X_1), aspek reliability (X_2), aspek interaksi personal (X_3), aspek pemecahan masalah (X_4) dan aspek kebijakan (X_5) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 0,7245. Artinya variabel aspek fisik (X_1), aspek reliability (X_2), aspek interaksi personal

(X3), aspek pemecahan masalah (X4) dan aspek kebijakan (X5) memberikan pengaruh sebesar 72,4% terhadap kepuasan pasien (Y). Pengaruh yang paling besar diberikan oleh aspek interaksi personal sedangkan pengaruh yang paling kecil diberikan oleh aspek fisik.

Dari persamaan di atas dapat diartikan bahwa nilai koefisien jalur aspek kebijakan (X5) lebih besar dibandingkan koefisien jalur aspek fisik (X1), aspek reliability (X2), aspek interaksi personal (X3) dan aspek pemecahan masalah (X4) artinya aspek kebijakan lebih menentukan (berpengaruh lebih besar) terhadap kepuasan pasien dibandingkan aspek fisik (X1), aspek reliability (X2), aspek interaksi personal (X3) dan aspek pemecahan masalah (X4) baik secara langsung maupun tak langsung.

Tabel 1. Nilai F Hitung

F hitung	Df	F Table	Sig	Keterangan	Kesimpulan
198,883	Df 1=5	2,237	0,000	H0 ditolak	Ada pengaruh (signifikan)
	Df 2=380				

Dari tabel diatas, diperoleh nilai F hitung sebesar 198,883. Karena nilai F hitung (198,883) > F tabel (2,237), maka H0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang Signifikan dari aspek fisik (X1), aspek reliability (X2), aspek interaksi personal (X3), aspek pemecahan masalah (X4) dan aspek kebijakan (X5) terhadap kepuasan pasien (Y).

Tabel 2. Nilai Hitung X1

Variable	T Hitung	df	T table	Sig	Keterangan	Kesimpulan
X1	-0,417	380	±1,966	0,677	H0 diterima	Tidak signifikan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel X1 memiliki nilai t hitung sebesar -0,417 dan Sig. 0,677. Karena nilai t hitung (-0,417) > -t tabel (-1,966), maka H0 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek fisik (X1) terhadap kepuasan pasien (Y).

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa aspek fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena pasien memahami keterbatasan fasilitas fisik dan sumber dana RS Dustira yang merupakan rumah sakit militer sehingga mereka menerima pelayanan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Selain itu berdasarkan karakteristik responden, dominasi pekerjaan sebagai TNI dan PNS menggambarkan status ekonomi pasien yang sebagian besar berada dikelas menengah sehingga pasien tidak memiliki ekspektasi berlebih terhadap layanan yang membuat mereka dapat menerima keterbatasan fasilitas fisik di instalasi radiologi RS Dustira.

Walaupun tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek fisik terhadap kepuasan pasien namun tata letak ruangan merupakan hal yang penting untuk tetap diperhatikan karena tata letak yang baik akan membantu rumah sakit agar bisa menampilkan fasilitasnya dengan baik dan meningkatkan efisiensi kerja petugas. Tata letak akan mempengaruhi

perilaku atau persepsi konsumen (Rohmatul,2014:3)

Tabel 3. Nilai Hitung X2

Var iabl e	T Hit un g	d f	T tab le	si g	Keter anga n	kesi mpul an
X ₂	- 0,5 96	3 8 0	±1, 96 6	0, 55 2	H0 diteri ma	Tida k signi fikan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel X2 memiliki nilai t hitung sebesar -0,596 dan Sig.0,677. Karena nilai t hitung (-0,596) > -t-tabel (-1,966), maka Ho diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek reliability (X2) terhadap kepuasan pasien (Y). Reliabilitas adalah pelayanan yang diberikan dapat diandalkan, dipercaya, dipertanggungjawabkan sesuai janji, terutama dalam hal memenuhi janji dan memberikan layanan yang tepat. (Tjiptono, 2011)

Dimensi realibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat disebabkan oleh dua factor yang mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian yaitu sikap orang lain dan faktor situasional yang tak dapat diantisipasi. Kedua hal tersebut dapat menimbulkan pandangan resiko seseorang yang dapat mengubah, menanggihkan, atau membatalkan pembelian. Pasien kurang menganggap penting dimensi realibilitas karena ada kebutuhan dan alasan situasional lain yang mereka nilai lebih penting dari dimensi ini yang tetap membuat pasien merasa puas mengakses layanan kesehatan, yaitu kebutuhan berobat, jarak instansi kesehatan lain yang lebih jauh, faktor ekonomi dan sosial sehingga hasil penelitian

berupa dimensi realibilitas menjadi tidak signifikan.

Tabel 4. Nilai Hitung X1

Var iabl e	T Hit un g	d f	T tab le	si g	Keter anga n	kesi mpul an
X ₃	6,6 18	3 8 0	±1, 96 6	0, 00 0	H0 ditolak	signi fikan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel X3 memiliki nilai t hitung sebesar 6,618 dan Sig. 0,000. Karena nilai t hitung (6,618) > t tabel (1,966), maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek interaksi personal (X3) terhadap kepuasan pasien (Y).

Hal ini menunjukkan bahwa sikap karyawan yang baik menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan rumah sakit dalam berkompetensi dengan instansi kesehatan lain melalui aspek sumber daya manusianya dimana semakin baik sikap karyawan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Menurut Gerpez dikutip dalam Rohmatul (2014) mengatakan bahwa kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan petugas. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Rohmatul bahwa kesopanan dan empati petugas yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohmatul yang mengatakan bahwa kepuasan pasien tercipta dengan cara bagaimana keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

(Rohmatul, 2014:9)

Tabel 5. Nilai Hitung X4

Var iabl e	T Hit un g	d f	T tab le	si g	Keter anga n	kesi mpul an
X ₄	2,9 05	3 8 0	±1, 96 6	0, 00 4	H0 ditolak	signi fikan

Berdasarkan table di atas, dapat dilihat bahwa variable X4 memiliki nilai t hitung sebesar 2,905 dan Sig. 0,004. Karena nilai t hitung (2,905) > t tabel (1,966), maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek pemecahan masalah (X4) terhadap kepuasan pasien (Y).

Adanya kepedulian karyawan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pasien membangun kepercayaan pasien terhadap kinerja layanan yang menjadu aspek penting dalam kualitas pelayanan. Petugas harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang kompeten di bidangnya demi menjamin kualitas layanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan standar kesehatan dan mencakup prinsip keselamatan pasien. Dengan demikian apabila pasien mengalami permasalahan, pasien masih tetap merasa aman sehingga dengan sendirinya kepuasan pasien pun meningkat akan menarik minat pasien untuk berkunjung kembali ataupun merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel 6. Nilai Hitung X5

Var iabl e	T Hit un g	d f	T tab le	si g	Keter anga n	kesi mpul an
X ₅	13, 43 8	3 8 0	±1, 96 6	0, 00 0	H0 ditolak	signi fikan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel X5 memiliki nilai t hitung sebesar 13,438 dan Sig. 0,000. Karena nilai t hitung (13,438) > t tabel (1,966), maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek kebijakan (X5) terhadap kepuasan pasien (Y). Kebijakan rumah sakit dalam menentukan tarif pelayanan, prosedur administrasi, serta jam pelayanan tidak memiliki permasalahan terhadap

penilaian kualitas pelayanan di instalasi radiologi RS Dustira. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian dari masing-masing pertanyaan tersebut memiliki skor yang cukup baik. Namun permasalahan terdapat pada ketersediaan ruang tunggu nyaman yang memiliki skor yang kurang baik. Hal ini dikarenakan ruang tunggu di instalasi radiologi RS Dustira menyatu dengan ruang tunggu pasien poliklinik mata maupun laboratorium patologi klinik. Sehingga kapasitas ruang tunggu tidak sebanding dengan banyaknya pasien dari ketiga poliklinik tersebut.

Menurut pendapat Moison, Walter, dan White dikutip dalam Rahayu (2013), menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya yaitu Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan ruang kamar

inap. Sehingga penting bagi Instalasi Radiologi Dustira untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi kebijakan.

Arifin dikutip dalam Rohmatul (2014) mengatakan bahwa pihak pengelola rumah sakit dituntut harus selalu berpikir dan bertindak untuk memuaskan pelanggan salah satunya adalah dengan mengeluarkan kebijakan dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien. (Rohmatul, 2014)

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan analisis hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dustira sudah baik dilihat dari aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan rumah sakit.
2. Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dustira sudah baik dilihat dari aspek kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh, dan kesediaan untuk merekomendasikan.
3. Terdapat pengaruh secara simultan antara aspek fisik, reliability, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan rumah sakit terhadap kepuasan pasien.
4. Aspek fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien
5. Reliability tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien
6. Interaksi personal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien
7. Pemecahan masalah

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien

8. Kebijakan rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti mengajukan saran-saran, baik rekomendasi secara teoritis maupun praktis yang keseluruhannya mengacu pada kegunaan penelitian. Adapun saran-saran tersebut, sebagai berikut:

1. Kebersihan ruangan pemeriksaan dan tatanan ruang pemeriksaan perlu diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dustira.
2. Fasilitas yang ada seperti ruang tunggu bagi pasien dan keluarga pasien perlu diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien yang berkunjung ke Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dustira.
3. Aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien namun dibutuhkan penelitian lanjutan untuk mencari kontribusi variabel lain yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimin. 2005. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Rahayu, Sri. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di

- Instalasi Rawat Jalan RS Al-Islam Bandung. Tesis, Universitas Islam Bandung, Bandung.
- Rambat Lupiyoadi. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sastroasmoro, Sudigdo. 2008. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis. Edisi 3. Jakarta: CV Sagung Seto
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service, Quality, & Satisfaction. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Dabholkar, P.A. 1996. *Consumer Evaluations of New Technology based self service perations: an investigation of alternative models*. International Journal of Research in Marketing. Vol.13 No.1, pp.29-51.
- Rohmatul, Anni. 2014. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Volume 2. Undang-undang No. 44 Tahun 2009