



## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon**

Ade Yusuf<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Dosen Fakultas Kedokteran Unswagati Cirebon

Email : adeyusuf@gmail.com

### **Abstract**

*This research aims to determine the influences of Service Quality of Doctor, Outpatient Facilities, and Pharmacy Service, both individually or simultaneously, to Patient Satisfaction at Gunung Jati Hospital Cirebon. The research using explanatory survey method. The population of this research were all patients in the Outpatient Installation regardless of gender. Sample was taken from the population by using simple random sampling technique which amount of 100 patients. The result of the research was the Service Quality of Doctor, Outpatient Facilities and Pharmacy Service individually have positive and significant influence to Patient Satisfaction at Gunung Jati Hospital Cirebon. Service Quality of Doctor, Outpatient Facilities and Pharmacy Service simultaneously have positive and significant influences to Patient Satisfaction at Gunung Jati Hospital. The total influences of those three variables are 69.8%, and the rest was influenced by other factors which not examined. Of the three variables, Service Quality of Doctor variable has the largest influence, the next is the Pharmacy Service variable, then Outpatient Facilities variable.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama, terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Gunung Jati Cirebon. Metode penelitian menggunakan metode survey penjelasan. Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien di Instalasi Rawat Jalan tanpa membedakan jenis kelaminnya. Dari populasi tersebut diambil sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling* sebanyak 100 pasien. Hasil penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan dan Pelayanan Farmasi secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Gunung Jati Cirebon. Kepuasan pasien di RSUD Gunung Jati terhadap kualitas pelayanan Dokter, fasilitas rawat jalan dan pelayanan farmasi sebesar 69,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dari ketiga variabel tersebut, variabel Kualitas Pelayanan Dokter memiliki kontribusi pengaruh yang paling besar, berikutnya adalah variabel Pelayanan Farmasi, kemudian variabel Fasilitas Rawat Jalan.

### **Pendahuluan**

Rumah sakit adalah salah satu alat pelayanan kesehatan, bagi masyarakat

untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit diharapkan memberikan pertolongan dan perawatan yang memadai

berupa pelayanan yang tepat, nyaman bermanfaat dan professional.

Oleh sebab hal tersebut maka rumah sakit diharapkan memberikan pelayanan dengan mutu yang baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, dengan menyediakan fasilitas yang dilengkapi sarana peralatan yang memadai dan modern dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional yang mampu menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi (Depkes, 1996:98).

Survey yang dilaksanakan RS Premier Bintaro di Jakarta tahun 2016 terhadap 250 responden (pasien) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap beberapa variable yakni, kualitas pelayanan dokter, layanan farmasi, dan poliklinik. Hal ini menjadi sebuah studikamus yang menarik jika mengkomparasi dengan rumah sakit umum yang berada di Kota Cirebon.

Berdasarkan definisi dari Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 983.Men.Kes/SK/1992 dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Pada saat ini rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Untuk itu, rumah sakit harus dikelola

secara efisien untuk meningkatkan mutu dengan cakupan pelayanan sesuai dengan prinsip pelayanan kesehatan.

Salah satu rumah sakit umum yang dimiliki yang dimiliki oleh pemerintah kota Cirebon adalah Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Kota Cirebon. Kebutuhan masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanan rumah sakit ini dari tahun mengalami peningkatan. Jumlah kunjungan pasien terus meningkat yaitu tahun 2012 sebanyak 109.215, tahun 2013 sebanyak 114.307, tahun 2014 sebanyak 120.033, tahun 2015 sebanyak 152.703, dan tahun 2016 sebanyak 172.317. Data ini menunjukkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit ini senantiasa mengalami peningkatan. Kebutuhan tersebut baik untuk rawat inap dan rawat jalan. Melihat ini tentunya aspek pelayanan menjadi hal penting yang harus menjadi perhatian bagi manajemen rumah sakit.

Peningkatan jumlah pasien ini tentunya harus ditopang oleh pelayanan yang baik. Tujuan peningkatan pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan. Secara umum persoalan pelayanan rumah sakit masih memiliki catatan untuk perbaikan. Sampai saat ini persoalan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi sorotan masyarakat. Berbagai media masih sering

memberitakan rendahnya mutu pelayanan kesehatan baik pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maupun puskesmas.

Atas permasalahan tersebut tidak mengherankan jika tingkat kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan yang masih rendah. Negara Singapura setiap tahunnya menerima kurang lebih 300.000 pasien internasional untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Sekitar 7200 orang di antaranya merupakan warga Indonesia (website Komunikasi Dokter Pasien edisi 13 Mei 2009). Sementara itu jumlah orang Indonesia yang mendapatkan pelayanan kesehatan ke Malaysia sudah melampaui pasien yang berobat di Singapore. Data lainnya menyebutkan jumlah pasien Indonesia yang berobat di RS Lam Wah Ee Malaysia mencapai 12.000 pertahun atau jika di rata-rata 32 pasien perhari. Di RS Adventist Malaysia jumlah pasien Indonesia yang terdata mencapai 14.000 pertahun atau sekitar 38 pasien perhari.

Hasil kajian lain yang ditunjukkan dari kesimpulan yang dibuat oleh Agus Dwiyanto, dkk dalam GDS (*Governance and Decentralization*) 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (2003). Kemudian kinerja pelayanan birokrasi publik di Indonesia

berdasarkan laporan dari The World Competitiveness Yearbook tahun 1999 berada pada kelompok negara-negara yang memiliki indeks *competitiveness* paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen dan Cushman, dalam Dwiyanto, dkk., 2002:76).

Tjiptoherijanto dan Said Zainal Abidin (1993) menyatakan pelayanan kesehatan masih memiliki masalah-masalah. Secara internal permasalahan tersebut melingkupi pelaksanaan manajemen pelayanan kesehatan. Fungsi manajemen tidak dilakukan dengan baik. Dalam hal ini aspek kepemimpinan yang sering tidak memperhatikan sistem kendali mutu pelayanan. Kedua, sarana dan prasarana seperti halnya keterbatasan alat medis maupun obat-obatan. Ketiga, sumberdaya manusia seperti halnya jumlah tenaga medis yang masih kurang dalam segi kuantitas sehingga mengakibatkan ketidakmampuannya melaksanakan pelaksanaan kegiatan pelayanan. Persoalan tersebut sering terjadi khususnya pada lembaga pelayanan kesehatan milik pemerintah.

Implikasi atas rendahnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter adalah kepuasan pasien. Dalam kaitan ini semakin baik pelayanan yang diberikan akan memberikan implikasi atas kepuasan pasien sebagai pengguna jasa

layanan. Tentunya kepuasan pasien ini tidak hanya bergantung pada variabel pelayanan saja. Variabel lainnya juga perlu mendapat perhatian diantaranya adalah fasilitas rawat jalan dan pelayanan farmasi.

Berdasarkan gambaran latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menelaah lebih jauh tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama, terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati.

## Metode

### a. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kausal yang mengkaji tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebasnya yakni Kualitas Pelayanan Dokter ( $X_1$ ), Fasilitas Rawat Inap ( $X_2$ ), dan Pelayanan Farmasi ( $X_3$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pasien Rawat Jalan ( $Y$ ) di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon. Penelitian ini menggunakan *Explanatory Survey Method*, yaitu survei yang mencoba menghubungkan variabel dan menguji variabel-variabel tersebut (Rusidi, 1989:15).

### b. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Jati tanpa membedakan jenis kelaminnya. Karena populasi penelitian ini terdiri dari beberapa kelas yang berbeda, sehingga perlu dilakukan *sampling* dengan cara *kuota sampling*.

### c. Sampel

Untuk memperoleh sampel sesuai dengan informasi yang diharapkan, maka peneliti menentukan kriteria responden yaitu : (1) Jenis kelamin pria dan wanita yang melakukan rawat jalan di RSUD Gunung Jati Cirebon, (2) Pendidikan minimal SLTP, sehingga sudah dapat membaca dan memahami pertanyaan yang diajukan, (3) Telah mencapai umur  $\geq 17$  tahun, sehingga dapat menentukan keputusan yang akan diambilnya, (4) Telah melakukan kunjungan rawat jalan minimal tiga kali, sehingga pasien telah mengalami proses dari pemeriksaan awal dan pelayanan lainnya hingga pengobatan, dan (5) Dapat berkomunikasi dengan baik.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan.

## 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu uji keabsahan instrumen penelitian (kuesioner) yang akan digunakan untuk pengumpulan data yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Untuk menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *Product Moment*

### b. Uji Reliabilitas

reliabilitas menggunakan rumus *cronbach's alpha*.

Menurut Gozali (2006:52), suatu konstruksi atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

### a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan melihat apakah asumsi-asumsi yang mendasari formula OLS (*Ordinary Least Square*) tes terpenuhi atau tidak. Uji Asumsi Klasik terdiri dari :

- 1) Uji Normalitas
- 2) Uji Multikolinearitas

### c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis terdiri dari uji t dan uji F

## 6. Hasil dan Pembahasan

### a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan Dokter) yaitu :

Dimensi	Butir	R Hitung	R Tabel	Ket.
Tangible (Berwujud)	KPD01	0,7148	0,167	Valid
	KPD02	0,7171	0,167	Valid
Reliability (Keandalan)	KPD03	0,7499	0,167	Valid
	KPD04	0,7558	0,167	Valid
Responsiveness (Cepat Tanggap)	KPD05	0,6430	0,167	Valid
	KPD06	0,6747	0,167	Valid
Assurance (Jaminan)	KPD07	0,6715	0,167	Valid
	KPD08	0,6890	0,167	Valid
Empathy (Empati)	KPD09	0,5891	0,167	Valid
	KPD10	0,7034	0,167	Valid

Sedangkan hasil uji reliabilitas variabel  $X_1$  diperoleh nilai Cronbach's Alpha = 0,863. Karena  $0,863 > 0,7$  maka variabel  $X_1$  reliabel.

Hasil uji validitas variabel  $X_2$  (Fasilitas Rawat Jalan) yaitu :

Dimensi	Butir	R Hitung	R Tabel	Ket.
Lokasi	FRJ01	0,8521	0,167	Valid
	FRJ02	0,8764	0,167	Valid
Fasilitas ruang tunggu	FRJ03	0,8052	0,167	Valid
	FRJ04	0,7674	0,167	Valid
Fasilitas ruang diagnosa	FRJ05	0,7959	0,167	Valid
	FRJ06	0,7835	0,167	Valid

Sedangkan hasil uji reliabilitas variabel  $X_2$  diperoleh nilai Cronbach's Alpha = 0,896. Karena  $0,896 > 0,7$  maka variabel  $X_2$  reliabel.

Hasil uji validitas variabel  $X_3$  (Pelayanan Farmasi) yaitu :

Dimensi	Butir	R Hitung	R Tabel	Ket.
Pelayanan Resep	PF01	0,8303	0,167	Valid
	PF02	0,8335	0,167	Valid
Promosi dan Edukasi	PF03	0,7150	0,167	Valid
	PF04	0,7171	0,167	Valid

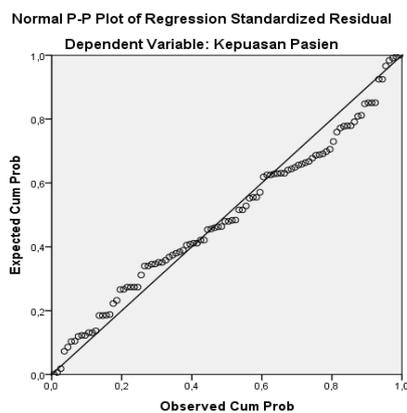
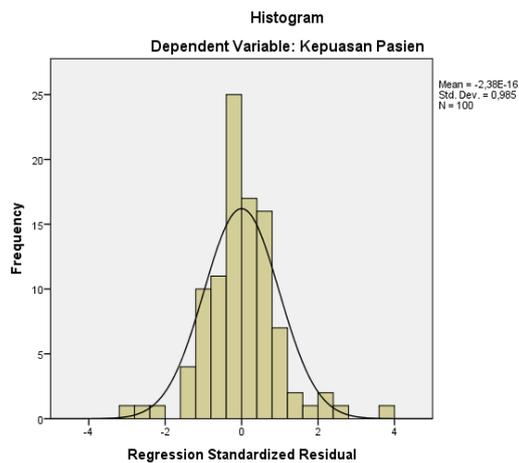
Pelayanan Residensial	PF05	0,7697	0,167	Valid
	PF06	0,7057	0,167	Valid

Sedangkan hasil uji reliabilitas variabel  $X_3$  diperoleh nilai Cronbach's Alpha = 0,851. Karena  $0,851 > 0,7$  maka variabel  $X_3$  reliabel.

**b. Hasil Uji Asumsi Klasik**

1) Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas diperoleh grafik sebagai berikut :



Berdasarkan grafik diatas, hasil data residual terstandarisasi masing masing variabel independennya membentuk kurva lonceng dan juga pola data pada kurva *expected cum probability* ada pada garis

normal, sehingga diputuskan bahwa data dalam penelitian iniberdistribusi normal.

2) Hasil Uji Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas diperoleh koefisien sebagai berikut :

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Dokter	,379	2,640
	Fasilitas Rawat Jalan	,715	1,399
	Pelayanan Farmasi	,413	2,422

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai VIF < 10, artinya secara keseluruhan variabel bebas tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas diperoleh koefisien sebagai berikut :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4,707	,969		4,859	,000
	Kualitas Pelayanan Dokter	,024	,037	,050	,382	,104
	Fasilitas Rawat Jalan	,035	,039	,098	,904	,368
	Pelayanan Farmasi	,011	,045	,034	,235	,814

a. Dependent Variable: residual\_Y

Berdasarkan tabel di atas, maka variabel Kualitas Pelayanan Dokter ( $X_1$ ), Fasilitas Rawat Jalan( $X_2$ ) dan Pelayanan Farmasi ( $X_3$ ) bebas dari gejala heteroskedastisitas karena memiliki tingkat signifikansi > 0,05.

**c. Hasil Analisis Regresi**

Hasil analisis regresi diperoleh koefisien regresi sebagai berikut :

		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,664	1,559		1,709	,091
	Kualitas Pelayanan Dokter	,304	,059	,463	5,158	,000
	Fasilitas Rawat Jalan	,132	,062	,138	2,119	,037
	Pelayanan Farmasi	,291	,072	,345	4,020	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel diatas, maka model regresi tersebut dapat dianalisa berdasarkan koefisien-koefisiennya. Adapun persamaan regresinya yaitu :

$$Y = 2,664 + 0,304X_1 + 0,132X_2 + 0,291X_3 + \epsilon_i$$

Dimana :

$Y$  =Kepuasan Pasien

$X_1$  =Kualitas Pelayanan Dokter

$X_2$  =Fasilitas Rawat Jalan

$X_3$  =Pelayanan Farmasi

$\epsilon_i$  = faktor kesalahan (faktor di luar kerangka penelitian)

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka diketahui:

- 1) Tanpa ada perubahan dari variabel bebas, maka Kepuasan Pasien akan bersifat konstan. Nilai konstanta disini memiliki tingkat signifikansi  $> 0,05$  sehingga diabaikan.
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan Dokter memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Jika variabel Kualitas

Pelayanan Dokter berubah, maka Kepuasan Pasien akan berubah dengan melihat tanda positif yang menunjukkan perubahan yang searah. Artinya, jika Kualitas Pelayanan Dokter meningkat, maka Kepuasan Pasien juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0,304. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Dokter buruk, maka Kepuasan Pasien juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0,304.

- 3) Variabel Fasilitas Rawat Jalan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Jika variabel Fasilitas Rawat Jalan berubah, maka Kepuasan Pasien juga akan berubah seperti pada penjelasan sebelumnya dengan tanda positif yang menunjukkan perubahan yang searah. Apabila Fasilitas Rawat Jalan meningkat, maka Kepuasan Pasien akan meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0,132. Sebaliknya, jika Fasilitas Rawat Jalan menurun, maka Kepuasan Pasien akan menurun dengan koefisien regresi sebesar 0,132.

- 4) Variabel Pelayanan Farmasi memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Jika variabel Pelayanan Farmasi berubah, maka Kepuasan Pasien akan berubah searah sesuai dengan tanda positif dari koefisien tersebut. Artinya, jika Pelayanan Farmasi meningkat,

maka Kepuasan Pasien juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0,291. Sebaliknya, jika Pelayanan Farmasi menurun, maka Kepuasan Pasien juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0,291.

*Goodness of Fit* dari model regresi tersebut dapat dilihat dari nilai R (Koefisien Korelasi Berganda) dan R<sup>2</sup> atau Koefisien Determinasi Berganda. Koefisien-koefisien tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 <sup>a</sup>	.708	.698	1,609

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Farmasi, Fasilitas Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan Dokter

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel di atas, Koefisien Determinasi Berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah Adjusted R square karena jumlah variabel bebas dalam penelitian ini >2. Nilai Adjusted R Square = 0,698, berarti secara bersama-sama pengaruh variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> adalah sebesar 69,8 % terhadap variabel Y. Dengan kata lain, variabel Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Pasien sebesar 69,8 %. Sedangkan sisanya yaitu 30,2 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak dalam kerangka penelitian.

Koefisien Korelasi Berganda (R) = 0,841 mengacu kepada tabel koefisien

korelasi menunjukkan adanya hubungan secara bersama-sama yang sangat kuat antara ketiga variabel bebas terhadap variabel Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat.

**d. Hasil Pengujian Hipotesis**

1) Pengujian secara parsial (Uji t)

Berdasarkan nilai t pada tabel koefisien regresi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- a) Nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan Dokter (X<sub>1</sub>) sebesar 5,158 ≥  $t_{tabel}$  (1.6608) dengan tingkat signifikansi 0.000 (p < 0.05). Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Dokter (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y).
- b) Nilai  $t_{hitung}$  variabel Fasilitas Rawat Jalan (X<sub>2</sub>) sebesar 2,119 ≥  $t_{tabel}$  (1.6608) dengan tingkat signifikansi 0.037 (p < 0.05). Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari Fasilitas Rawat Jalan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y).
- c) Nilai  $t_{hitung}$  variabel Pelayanan Farmasi (X<sub>3</sub>) sebesar 4,020 ≥  $t_{tabel}$  (1.6608) dengan tingkat signifikansi 0,000 (p < 0,05). Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima. Berarti terdapat pengaruh

yang signifikan dari Pelayanan Farmasi ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan uji hipotesis di atas dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Dokter merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pasien karena mempunyai nilai  $\beta$  dan  $t_{hitung}$  paling besar.

## 2) Pengujian secara bersama-sama (Uji F)

Uji F dilakukan dengan menggunakan tabel ANOVA yaitu sebagai berikut :

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	601,160	3	200,387	77,419	,000 <sup>b</sup>
	Residual	248,480	96	2,588		
	Total	849,640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Farmasi, Fasilitas Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan Dokter

Nilai F sebesar  $77,419 > F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi uji F sebesar 0,000 ( $p < 0.05$ ), berarti variabel Kualitas Pelayanan Dokter ( $X_1$ ), Fasilitas Rawat Jalan ( $X_2$ ), dan Pelayanan Farmasi ( $X_3$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Berdasarkan hasil tersebut, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 7. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis yang telah dibangun serta analisis hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, uji regresi dan hipotesis mengenai variabel Kualitas Pelayanan Dokter terhadap Kepuasan Pasien diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Dokter berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Perawat di RSUD Gunung Jati. Indikator yang paling dominan adalah empati dan ketanggapan dalam pelayanan yang dilakukan oleh dokter di unit rawat jalan.
2. Berdasarkan hasil analisis data inferensial, uji regresi dan hipotesis mengenai variabel Fasilitas Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien diperoleh kesimpulan bahwa Fasilitas Rawat Jalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Gunung Jati. Indikator yang paling dominan adalah ruang tunggu pada unit rawat jalan dan ruang diagnosa pasien.
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, uji regresi dan hipotesis mengenai variabel Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien diperoleh kesimpulan bahwa Pelayanan Farmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di RSUD Gunung Jati. Indikator yang paling dominan adalah pelayanan residensial dan pelayanan resep

4. Secara bersama-sama, ketiga variabel bebas yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan dan Pelayanan Farmasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pasiendi RSUD Gunung Jati. Dari ketigavariabel dalam penelitian ini, variabelKualitas Pelayanan Dokter memiliki kontribusi pengaruh yang paling besar, berikutnya adalah variabel Pelayanan Farmasi, kemudian variabel Fasilitas Rawat Jalan. Total pengaruh ketiga variabel yang diteliti adalah sebesar 69,8 % sementara jika melihat data statistic maka masih terdapat faktor-faktor lainnya. Oleh karena itu, peningkatan pengaruhnya akan lebih besar jika dalam implementasinya dilakukan penelitian juga mengenai faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien di luar kerangka penelitian (*unobserved variables*). Untuk faktor Kepuasan Pasien sendiri memiliki indikator yang paling dominan yaitu kepuasan dari segi kualitas sumber daya manusia dan atribut administrasi pada unit rawat jalan.

#### Daftar Pustaka

- Afriadi, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Vol 5 No.6*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Balthasar, E. (2004). Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan. *Usahawan 06 Th XXXIII*, 37-45.
- Basuki, E. S. (2009). Konseling Medik : Kunci Menuju Kepatuhan Pasien. *Majalah Kedokteran Indonesia, Vol 59 No. 2*.
- Benoit, K. (2011). *Linear Regression Models with Logarithmic Transformations*. London: Methodology Institute London School of Economics.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fatmawati, T., & Susanto. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit Vol 5*, 150-156.
- Gay, L., & Diehl, P. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York: MacMillan Publishing Company.
- Ghozali, I. (2008). *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D., & Porter, D. (2010). *Dasar-dasar Ekonometrika Edisi 5 (Terjemahan)*. Jakarta: Salemba Empat.
- H, U. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. (1994). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Hastono, S. P. (2007). *Analisis Data Kesehatan*. Jakarta: Fakultas

- Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV Mandar Maju.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2005). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksono, T. (2005). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: ANDI.
- Levine, E., & Levine, M. (n.d.). Hippocrates, father of nursing, too? *The American Journal of Nursing*, 65(12), 86–8. Retrieved 5 2, 2017
- Lundy, K. (n.d.). *Role Development in Professional Nursing Practice*. (K. Masters, Ed.) Jones & Bartlett Learning. Retrieved 5 2, 2017
- Mangkunegara, A. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- O'Lynn, C. (n.d.). *Men in Nursing: History, Challenges, and Opportunities*. (C. O'Lynn, & R. Tranbarger, Eds.) Springer Pub. Retrieved 5 2, 2017
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia. (2005). *Standar Kompetensi Perawat Indonesia*. Jakarta: Bidang Organisasi PP-PPNI.
- Riswardani, Y. (2016). Pengaruh Fasilitas, Biaya, dan Promosi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhaemi, M. (2004). *Etika Keperawatan*. Penerbit Buku Kedokteran.
- Syaiin, S. (2007). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba.