

# MINDS

JURNAL MANAJEMEN IDE DAN INSPIRASI

IDENTIFIKASI GAYA KEPEMIMPINAN PADA ORGANISASI RELAWAN PENANGGULANGAN BENCANA DI JAWA TIMUR

Dian Harmuningsih

Koordinator Sekretariat Bersama Relawan Penanggulangan Bencana Jawa Timur

PERCEIVED QUALITY PRODUK ELEKTRONIK MEREK SONY DI KOTA AMBON

Andrie Ch. Salhuteri,

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Ambon

PENGARUH PROFITABILITAS, LIKUIDITAS, LEVERAGE, DAN FIRM SIZE TERHADAP KEBIJAKAN DIVIDEN PERUSAHAAN

DI INDEKS JII, PERIODE 2011-2015

Rika Dwi Ayu Parmitasari & Hasrianto,

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar

FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT CABANG AMBON

Gilman Pary,

Institut Agama Islam Negeri Ambon,

PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN PERILAKU PENCARIAN VARIASI TERHADAP PERILAKU MAHASISWA BERPINDAH MEREK PONSEL  
PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jusmiati & Ahmad Efendi,

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUTE DOMESTIK GARUDA INDONESIA DI KOTA AMBON

Saul Ronald Jacob Saleky,

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Ambon

PENGARUH STRES KERJA DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP TURNOVER KARYAWAN

Ludy Sapulette,

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Ambon

PENGARUH PEMBERDAYAAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PROFESIONALISME DOSEN

Ady Andardinata,

STIE Tri Dharma Nusantara

PENGARUH CSR, FIRM SIZE DAN INTEREST-BASED DEBT TERHADAP NILAI PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR

DI INDEKS JII, PERIODE 2010-2016

Wahidah Abdullah, Alim Syariati, & Reskianti hamid

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar

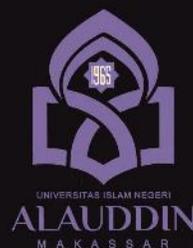
ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN PADA RSUD SYEKH YUSUF SUNGGUMINASA

Asdi,

FEB, Universitas Muhammadiyah Makassar



9 772597 699059



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
MAKASSAR

PUSAT DOKUMENTASI DAN PUBLIKASI ILMIAH JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR

[Type text]

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum WR. WB.

Puja dan puji syukur mari kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkah dan karunia-Nya, maka Jurnal Manajemen dan Inspirasi (MINDS), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar ini dapat diselesaikan. Salam dan shalawat kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sang pelita di tengah kejumudan dan kejahiliyahan, serta sumber informasi dan inspirasi yang terpercaya, al-Amiin. Terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan jurnal Minds dari awal hingga akhir yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Adapun jurnal Minds merupakan titik kulminasi perwujudan kemampuan menulis tenaga pendidik yang berada di intra Fakultas maupun luar universitas. Tulisan akademik yang diharapkan menjadi contoh nyata jawaban dari berbagai fenomena empiris yang relevan dari sisi keilmuan Manajemen. Edisi kali ini, yaitu Vol. 4, No.2, 2017, mengupayakan adanya pengembangan dari sisi kualitas tulisan maupun sebaran wilayah penulis. Upaya ini diharapkan akan mendorong terciptanya proses yang lebih terukur baik dari penulis, mitra bestari, maupun penyunting, sehingga peningkatan kualitas publikasi ilmiah dapat diharapkan sebagai keluaran yang pasti.

Seiring dengan penerbitan jurnal ini, maka mewakili tim publikasi, saya menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya untuk seluruh penulis yang berpartisipasi dalam edisi kali ini, dan kepada para pembaca yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk menelaah tulisan-tulisan yang termuat pada edisi kali ini.

Wassalamualaikum WR.WB.

Manajer Jurnal,

Dr. Alim Syariati, SE., M.Si.



## DAFTAR ISI

IDENTIFIKASI GAYA KEPEMIMPINAN PADA ORGANISASI RELAWAN PENANGGULANGAN BENCANA DI JAWA TIMUR.....	1
<b>Dian Harmuningsih</b> Koordinator Sekretariat Bersama Relawan Penanggulangan Bencana Jawa Timur	
PERCEIVED QUALITY PRODUK ELEKTRONIK MEREK SONY DI KOTA AMBON.....	15
<b>Andrie Ch. Salhuteru,</b> Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Ambon	
PENGARUH PROFITABILITAS, LIKUIDITAS, LEVERAGE, DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP KEBIJAKAN DIVIDEN SAHAM-SAHAM YANG TERDAFTAR PADA JAKARTA ISLAMIC INDEX (JII) PERIODE TAHUN 2011-2015.....	28
<b>Rika Dwi Ayu Parmitasari &amp; Hasrianto,</b> Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar	
FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT CABANG AMBON.....	49
<b>Gilman Pary,</b> Institut Agama Islam Negeri Ambon,	
PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN PERILAKU PENCARIAN VARIASI TERHADAP PERILAKU MAHASISWA BERPINDAH MEREK PONSEL PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM.....	63
<b>Jusmiati &amp; Ahmad Efendi,</b> Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar	
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUTE DOMESTIK GARUDA INDONESIA DI KOTA AMBON.....	76
<b>Saul Ronald Jacob Saleky,</b> Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Ambon	
PENGARUH STRES KERJA DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION .....	93
<b>Ludy Sapulette,</b> Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Ambon	
PENGARUH PEMBERDAYAAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PROFESIONALISME DOSEN.....	106
<b>Ady Andardinata,</b> STIE Tri Dharma Nusantara	



PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR), UKURAN PERUSAHAAN DAN INTEREST BASED DEBT (IBD) TERHADAP NILAI PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR (YANG TERDAFTAR DI JAKARTA ISLAMIC INDEX PERIODE 2010-2016).....	122
<b>Wahidah Abdullah, Alim Syariati, &amp; Reskianti hamid</b> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar	
ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN PADA RSUD SYEKH YUSUF SUNGGUMINASA .....	136
<b>Asdi, FEB,</b> Universitas Muhammadiyah Makassar	

# ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN PADA RSUD SYEKH YUSUF SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA

Asdi\*

## *Abstract.*

*Service quality is assessment base for impatient obtains health service activities at hospital. This research aim (1) how know the applying of dimension service quality consisted by tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance has relationship with satisfaction of patient, and (2) dimension quality of which service gives the relation of dominance to satisfaction of patient. This research executed in Syekh Yusuf Public Hospital Sungguminasa Gowa Sub-Province, by getting sample 300 patient as responder. Data collecting using questionnaire and data processing applies analytical technique Chi-Square, Coefficient Contingence, and index of relation power. Result of research indicates that (1) either in simultan and also partially dimension service quality consisted of by tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance has the relation of signifikan with satisfaction of patient, and (2) evidence dimension physical having the dominance relation to satisfaction of patient.*

***Keyword; Service Quality Dimension, patient satisfaction.***

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sebagaimana dimaksud dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan. Pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan masyarakat sebagai bagian dari pembinaan sumber daya manusia Indonesia. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan meliputi upaya kesehatan dan sumber dayanya yang harus dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan guna mencapai hasil yang optimal (Rahman, Suwandi, & Hamid, 2016).

Rumah sakit adalah salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk menyelenggarakan upaya kesehatan secara komprehensif yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Institusi rumah sakit saat ini telah menghadapi kompetisi sehingga perlu adanya peningkatan daya saing yang berfokus pada penerapan manajemen kualitas pelayanan terpadu. Peningkatan sistem kualitas dan informasi dalam organisasi juga amat penting dalam mendorong kepuasan pelanggan institusi (Sylvana & Awaluddin, 2017a & b)

---

\* Prodi Manajemen FEB Unismuh Makassar: ([asdimuh@yahoo.co.id](mailto:asdimuh@yahoo.co.id))

Manajemen kualitas pelayanan terpadu pada organisasi rumah sakit telah bergeser dari paradigma lama yang berorientasi sosial menjadi industri jasa yang berorientasi ekonomi tanpa melupakan fungsinya sehingga kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan merupakan kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi rumah sakit.

Pentingnya kepuasan pasien dalam organisasi rumah sakit menjadi prasyarat dalam mengembangkan kreativitas dan produktivitas pelayanan dengan terus meningkatkan sumber daya manusia pada rumah sakit secara berkesinambungan. Kualitas pelayanan ini menjadi penilaian bagi pasien dalam memperoleh pelayanan jasa kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa telah mengembangkan suatu paradigma baru dalam menumbuhkan orientasi pelayanan terpadu secara kreatif dan inovatif berdasarkan standar kelayakan yang disesuaikan dengan kepuasan pasien. Pengelola RSUD Syekh Yusuf saat ini telah melakukan berbagai pembenahan dan pengembangan kualitas pelayanan, yang didukung oleh ketersediaan sarana dan fasilitas rumah sakit serta tenaga sumber daya manusia yang berjumlah 146 orang yang terdiri dari ; 26 orang dokter, 65 orang perawat, 32 orang tenaga farmasi dan fungsional lainnya, serta 23 orang tenaga administrasi.

Bentuk kualitas pelayanan yang diimplementasikan oleh pengelola RSUD Syekh Yusuf adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), koresponsipan (*responsiveness*), dan keyakinan (*assurance*) (Andrie, 2017).

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah penerapan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari ; bukti fisik, empati, kehandalan, koresponsipan, dan keyakinan, baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa ?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa ?

## **II. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### **A. Tinjauan Pustaka**

#### **1. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Banyak ahli pemasaran telah berhasil mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan dari hasil penelitian yang dilakukannya. Diantara para peneliti tersebut ialah Stamatsi (Tjiptono, 2002 : 2005 ) yang berhasil memodifikasi delapan dimensi kualitas dari Garvin menjadi tujuh dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Fungsi (*function*), yaitu kinerja primer yang dituntut dari suatu pelayanan

- b. Karakteristik / ciri tambahan(*features*), yaitu kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- c. Kesesuaian (*conformance*), yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- d. Keandalan (*reliability*), yaitu kepercayaan pelayanan dalam kaitan dengan waktu.
- e. Dapat diperbaiki (*serviceability*), yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- f. Estetika (*aesthetics*), yaitu pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.
- g. Persepsi (*perceptions*), yaitu reputasi dari kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman (1990:26) strategi kualitas pelayanan tidak terlepas dari lima dimensi kualitas pelayanan secara berturut-turut berdasarkan penilaian kepentingan pelanggan yaitu :

- a. Bukti Fisik (*tangible*). Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, peralatan/perengkapan sarana atau media komunikasi yang dimiliki oleh perusahaan.
- b. Empati (*empathy*). Empati adalah kepedulian, ketulusan, perhatian pribadi serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan perusahaan dan stafnya kepada pelanggan. Termaksud pula dalam dimensi ini ialah kemampuan mengadakan pendekatan secara individual dan personal, perasaan aman dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- c. Keandalan (*reliability*). Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan terpercaya. Kualitas pelayanan yang handal merupakan harapan pelanggan yang berarti bahwa pelayanan tersebut setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera, tepat waktu, dengan cara yang sama dan tanpa kesalahan.
- d. Keresponsipan (*responsiveness*). Keresponsipan merupakan keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat. Keresponsipan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pelanggan yang terpaksa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.
- e. Keyakinan (*assurance*). Jaminan disini meliputi pengetahuan, kemampuan dan kesopanan staf yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi ini meliputi kompetensi / kemampuan dalam pemberian pelayanan, kesopanan dan rasa hormat kepada pelanggan, sifat dapat dipercaya, jaminan rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan serta komunikasi yang efektif dengan pelanggan.

Lima dimensi kualitas pelayanan diatas, banyak digunakan oleh para ahli dalam menjelaskan kualitas pelayanan. Berdasarkan lima dimensi tersebut, para pelanggan mengevaluasi kualitas pelayanan dengan cara membandingkan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakannya. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan untuk setiap dimensi merupakan ukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Menurut Engel (1990 :23) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas, dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Dalam kaitan itu, maka faktor kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menjadi elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan

Konsep dan teori mengenai kepuasan konsumen telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan konsumen adalah teori *The Expectancy Disconfirmation Model*.

Teori ini menekankan bahwa kepuasan atau ketidak puas ditentukan oleh suatu proses evaluasi konsumen, dimana persepsi konsumen mengenai suatu produk atau jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan. Proses inilah yang disebut dengan proses diskonfirmasi.

Menurut Rangkuti (2003 :40) kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi pelayanan. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Jika pelayanan yang dipersepsikan lebih tinggi dari yang diharapkan maka pelanggan merasakan sangat puas, dan sebaliknya jika pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan maka pelanggan merasakan tidak puas atau kecewa (Saleky, 2017).

## B. Hipotesis

1. Penerapan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari ; bukti fisik, empati, kehandalan, korespondensi, dan keyakinan, baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa.

2. Bukti fisik adalah dimensi kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa pada bulan April dan Mei 2016. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, wawancara, observasi dan kuesioner sebagai metode utama untuk mendapatkan data primer dari para responden.

Populasi ditentukan dari angka rata-rata pasien perbulan yaitu 2.997 pasien, sedangkan besarnya sampel ditetapkan 10 % dari populasi yaitu 300 pasien yang terdiri dari 250 pasien rawat-jalan dan 50 pasien rawat-inap.

Karakteristik responden diperoleh dengan menggunakan teknik analisis persentase, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis Koefisien Kontingensi (C), Koefisien Phi ( $\Theta$ ), dan Koefisien Determinasi (KP).

### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Karakteristik Responden

- a. Jenis kelamin ; responden laki-laki 266 pasien ( 88,7 %), dan responden perempuan 34 pasien (11,3 %)
- b. Umur ; responden umur 21 – 25 tahun 49 pasien (16,3 %), umur 26 – 30 tahun 106 pasien ( 35,3%), umur 31 – 35 tahun 56 pasien (18,7 %) umur 36 – 40 tahun 73 pasien (24,3%), dan > 41 tahun 16 pasien (5,3 %).

##### 2. Deskripsi Variabel Penelitian

###### a. Variabel Kepuasan Pasien

Frekwensi kepuasan pasien terlihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1 Frekwensi Tingkat Kepuasan Pasien

Frekwensi Tingkat Kepuasan Pasien				
Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
97	25	118	31	29

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

###### b. Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan

Frekwensi pasien tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan terlihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2 : Frekwensi Tiap Kategori Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan	Frekwensi Pasien Tiap Kategori				
	Sangat Sesuai	Sesuai	Cukup Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
Bukti Fisik	29	135	61	44	31
Empati	39	60	141	28	32
Kehandalan	85	105	35	38	37
Keresponsipan	95	88	68	42	7
Keyakinan	33	77	98	62	10
Jumlah	281	465	403	214	137

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

### 3. Deskripsi Hasil Analisis Hubungan Antar Variabel

Tabel 3 : Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Dimensi Kualitas Pelayanan	Hasil Analisis data				
	X <sup>2</sup>	C	Phi (Φ)	Indeks Korelasi	KP
Bukti Fisik	98,924	0,498	0,574*	Cukup Kuat	0,329
Empati	65,902	0,424	0,468*	Cukup Kuat	0,219
Kehandalan	79,148	0,457	0,514*	Cukup Kuat	0,264
Keresponsipan	89,181	0,479	0,546*	Cukup Kuat	0,298
Keyakinan	59,901	0,407	0,446*	Cukup Kuat	0,199
Secara Simultan	220,714	0,651	0,858*	Sangat Kuat	0,736
Signifikant : $t_s 1\% = \geq 0,148$ , * = Signifikant					

Sumber : Data diolah, 2016

Hasil analisis data pada tabel 3 menunjukkan bahwa antara variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukit fisik, empati, kehandalan, koresponsipan dan keyakinan dengan variabel kepuasan pasien adalah signifikan berkorelasi cukup kuat.

## **B. Pembahasan**

### **1. Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien**

Pengaruh dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien ditandai dengan koefisien phi sebesar 0,574 atau korelasi cukup kuat, ditandai pula dengan koefisien determinasi sebesar 0,329 berarti berpengaruh sebesar 32,9 %. Hal demikian menunjukkan bahwa dalam penerapannya, dimensi bukti fisik dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **2. Empati terhadap Kepuasan Pasien**

Pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pasien ditandai dengan koefisien phi sebesar 0,468 atau korelasi cukup kuat, ditandai pula dengan koefisien determinasi sebesar 0,219 berarti berpengaruh sebesar 21,9 %. Hal demikian menunjukkan bahwa dalam penerapannya, dimensi empati dalam kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **3. Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien**

Pengaruh dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien ditandai dengan koefisien phi sebesar 0,514 atau korelasi cukup kuat, ditandai pula dengan koefisien determinasi sebesar 0,264 berarti berpengaruh sebesar 26,4 %. Hal demikian menunjukkan bahwa dalam penerapannya, dimensi kehandalan dalam kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **4. Keresponsipan terhadap Kepuasan Pasien**

Pengaruh dimensi keresponsipan terhadap kepuasan pasien ditandai dengan koefisien phi sebesar 0,546 atau korelasi cukup kuat, ditandai pula dengan koefisien determinasi sebesar 0,298 berarti berpengaruh sebesar 29,8 %. Hal demikian menunjukkan bahwa dalam penerapannya, dimensi keresponsipan dalam kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **5. Keyakinan terhadap Kepuasan Pasien.**

Pengaruh dimensi keyakinan terhadap kepuasan pasien ditandai dengan koefisien phi sebesar 0,446 atau korelasi cukup kuat, ditandai pula dengan koefisien determinasi sebesar 0,199 berarti berpengaruh sebesar 19,9 %. Hal demikian menunjukkan bahwa dalam penerapannya, dimensi keyakinan dalam kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **6. Secara simultan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Secara simultan pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ditandai dengan koefisien phi sebesar 0,858 atau korelasi sangat kuat, ditandai pula dengan koefisien determinasi sebesar 0,736 berarti berpengaruh sebesar 73,6 %. Hal demikian menunjukkan bahwa secara simultan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari ; bukti fisik, empati, kehandalan, koresponsipan, dan keyakinan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

1. Baik secara simultan maupun secara parsial dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari ; bukti fisik, empati, kehandalan, koresponsipan, dan keyakinan berpengaruh signifikan (73,6 %) terhadap kepuasan pasien pada RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa
2. Dimensi bukti fisik dalam kualitas pelayanan berpengaruh dominan (32,9 %) terhadap kepuasan pasien karena memiliki nilai koefisien kontingensi, koefisien phi dan koefisien determinasi yang tertinggi dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya.

### B. Saran

1. Agar pihak manajemen RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa dapat merumuskan strategi operasional peningkatan kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan harapan dan keinginan pasien
2. Agar pihak manajemen RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa perlu merumuskan suatu sistem penilaian tentang dimensi kualitas pelayanan terhadap pasien yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrie, S. C. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Words of Mouth pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Manajemen Ide dan Inspirasi*, 4(01).
- Engel, James, 1990, *Satisfaction, A Behavioral Perspective On The Consumer*, Mc Graw Hill Companies Inc, USA
- Hamzenah, Gaffur, 2003. *Pemasaran Jasa dalam Tinjauan Bisnis*. Sinar Baru, Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Salemba Empat, Jakarta.
- Parasuraman, A. Valerie. 1990, *Delivering Quality Service*. The Free Press New York.
- Rahman, M. A., Suwandi, M., & Hamid, A. (2016). TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PENGELOLAAN KEUANGAN ALOKASI DANA DESA (ADD) DALAM PENCAPAIAN GOOD GOVERNANCE (Studi Empiris di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa). *Jurnal Manajemen Ide dan Inspirasi*, 3(2).

- Rangkuti, Freddy, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Saleky, S. R. J. (2017). Antecedent Loyalty Pelanggan Domestik Garuda Indonesia Di Kota Ambon. *Jurnal Manajemen Ide dan Inspirasi*, 4(01).
- Sylvana, A., & Awaluddin, M. OPTIMIZATION OF ONLINE TUTOR SATISFACTION THROUGH IMPROVEMENT OF QUALITY SYSTEMS, INFORMATION QUALITY AND IMPROVEMENT OF CONTACT PERSONNEL SERVICES AT UNIVERSITAS TERBUKA. *QUALITY ASSURANCE IN OPEN UNIVERSITY*, 95.
- Sylvana, A., & Awaluddin, M. STUDENT SATISFACTION ANALYSIS OF ONLINE TUTORIAL THROUGH INFORMATION SYSTEM QUALITY AND PERSONAL SERVICES OF ONLINE TUTORIAL AT UNIVERSITAS TERBUKA. *QUALITY ASSURANCE IN OPEN UNIVERSITY*, 88.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan*. Andi, Yogyakarta.
- Yazid, 1999. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi* Ekonisa Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.



**Penanggung Jawab**  
Ambo Asse

**Ketua/**  
M. Wahyuddin Abdullah

**Dewan Editor**  
Alim Syariati  
Rusdi Prayoga  
Andi Mulia  
Rusnawati

**Mitra Bestari/Reviewer**  
Ambo Asse (UIN Alauddin Makassar),  
Firman Menne (Universitas Bosowa Makassar),  
Suwandi Ng (Universitas Atma Jaya Makassar),  
Agus Salim (ISEI Sul-Sel),  
Rika Dwi Ayu Parmitasari (UIN Alauddin Makassar),  
Ahmad Efendi (UIN Alauddin Makassar),  
Awaluddin (UIN Alauddin Makassar),  
Okta Nofri (UIN Alauddin Makassar),  
Eka Suhartini (UIN Alauddin Makassar),  
Akil Rahman (UIN Alauddin Makassar),

**Sekretaris Penyunting**  
Rusmawandi Rara  
Nurhikma Hawabaja  
Roshani

**JURNAL MINDS**  
Pusat Dokumentasi dan Publikasi Ilmiah  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin  
Jl. Sultan Alauddin No. 33 Samata-Gowa Sul-Sel -- INDONESIA  
Telp/HP. 081355774774, 081241840208, Fax. (0411) 8221400  
Website OJS: <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/minds>  
Email: [minds@uin-alauddin.ac.id](mailto:minds@uin-alauddin.ac.id)



## KRITERIA TULISAN

1. Panjang tulisan minimal 10 halaman dan maksimal 15 halaman
2. Menggunakan huruf Book Antiqua, font 12, spasi 1, margin atas-bawah 3cm, kiri-kanan 2.54 cm.
3. Tulisan dapat berupa hasil penelitian kuantitatif (diutamakan), penelitian kualitatif, dan kajian teoritis dalam bidang Manajemen dengan penguatan pada integrasi keislaman.
4. Identitas penulis meliputi: nama penulis tanpa gelar, nama dan alamat afiliasi, dan alamat email penulis (contoh Alim Syariati, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin, Jl. HM. Yasin Limpo, NO. 63 Samata-Gowa, [alim.syariati@uin-alauddin.ac.id](mailto:alim.syariati@uin-alauddin.ac.id)).
5. Komposisi tulisan harus mengikuti pola berikut:
  - a. Judul
  - b. Abstrak (bahasa Indonesia dan bahasa Inggris) maksimal 150 kata dan kata kunci 3-5 kata
  - c. Pendahuluan (Yang didalamnya menyinggung mengenai masalah penelitian)
  - d. Tinjauan teoritis
  - e. Metode penelitian
  - f. Pembahasan
  - g. Penutup
  - h. Daftar pustaka

**Buku:** Hartono, Jogiyanto, 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Edisi 2004/2005. BPFE, Yogyakarta

**Jurnal:** Barney, Jay B. 1995. *Looking Inside Competitive Advantage*. Academy of Management, pp. 49-61

**Penelitian Tidak Publikasi:** Minimal sumber referensi berasal dari disertasi S3 (tapi tidak dianjurkan), dengan mengikuti format di atas
6. Menggunakan **Innote**
7. Waktu penting dalam penerbitan Jurnal berkala Ilmiah Minds, yaitu bulan Maret- Mei untuk terbitan pertama tahun berjalan, dan Oktober-November untuk terbitan kedua tahun berjalan melalui *online journal system* (OJS) yang bisa diakses melalui laman <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/minds>. Pertanyaan terkait jurnal Minds bisa disampaikan melalui email: [minds@uin-alauddin.ac.id](mailto:minds@uin-alauddin.ac.id) atau [alim.syariati@uin-alauddin.ac.id](mailto:alim.syariati@uin-alauddin.ac.id)