

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI RUMAH SAKIT “X”**

*EFFECT OF QUALITY SERVICE TO SATISFACTION OF PATIENTS  
IN “X” HOSPITAL*

**Devita Sari**

STIKES Widyagama Husada  
Email:devita.sariok@gmail.com

***ABSTRACT***

*The aims of research is to determine the effect of service quality on patient satisfaction at “X” Hospital. The experiment was conducted using a survey design with a sample of 100 patients. The sampling technique using proportional random sampling technique. Multiple linear regression used to test the Hypothesis.*

*The result found that the overall dimensions of service, the fit between the services provided by the “ X” hospital in the hopes of patients there is a gap / satisfaction level is in average categorized in groups, although not yet fully meet the expectations of the patient, but services given good enough.*

*Based on the results of the regression analysis can be concluded that all the variables of service quality dimensions (reliability, responsiveness, assurance, and empathy, tangible) together have a positive and significant impact on patient satisfaction in “X” Hospital.*

***Key Words : quality of service and patients satisfaction***

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit “X”. Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan desain survey dengan sampel sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional random sampling*. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda.

Hasilnya didapat bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh RS “X” dengan harapan pasien terdapat *gap*/ tingkat kepuasan dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS “X”.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien,serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal yang penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Candra,2005:192). Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28). Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit “X”,

masyarakat Kota Surabaya beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Rumah Sakit melalui media masa lokal, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit. Hal demikian memberikan indikasi bahwa Rumah Sakit “X” yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya kemampuan mewujudkan janji (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*),kemampuan memberi jaminan layanan (*Assurance*),Kemampuan memahami keinginan pelanggan (*Emphaty*), tampilan fisik layanan/keberwujudan (*Tangibles*). Kelima dimensi ini disebut *SERVQUAL (Service Quality)* yang merupakan suatu alat untuk mengukur kualitas layanan.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997: 82).

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan desain survey dengan sampel sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*. Uji asumsi klasik meliputi uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda.

### Variabel Penelitian

1. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami konsumen setelah membandingkan antara persepsi kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

2. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud).

#### a. Keandalan

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan rumah sakit untuk menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Diantaranya adalah janji ditepati sesuai jadwal dan diagnosisnya terbukti akurat.

#### b. Ketanggapan

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan pasien.

#### c. Keyakinan

Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan yang luas, keramahan, dan kesopanan karyawan yang harus dimiliki oleh para tim medis dan non medis dalam memberikan rasa percaya serta keyakinan kepada para pasien.

#### d. Empati

Empati (*emphaty*) adalah kemampuan pihak rumah sakit untuk memberikan perhatian secara individu kepada para pasien. Diantaranya mengenal pasien dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan) sebelumnya, dan sabar.

#### e. Berwujud

Berwujud (*tangible*) adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berwujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Diantaranya ruang tunggu, ruang operasi, dan peralatan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan responden 100 orang yang dirawat inap minimal tiga hari di RS "X". Setelah Kuesioner dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas, hasilnya menunjukkan valid dan reliabel, kuesioner disebarkan ke responden. Kemudian dari pengolahan data diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1.** Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
Laki-Laki	40
Perempuan	60
Jumlah	100

**Tabel 2.** Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah (orang)
SD	6
SMP	7
SMA	8
DIPLOMA	46
SARJANA	5
LAINNYA	26

**Tabel 3.** Umur Responden

Kelompok Umur	Jumlah (orang)
< 20	12
20 – 29	34
30 – 39	24
40 – 49	18
>50	12
Jumlah	100

**Tabel 4.** Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah (orang)
PNS	8
TNI/POLRI	1
Wiraswasta	36
Buruh	4
Pelajar	13
Lainnya	18
Jumlah	100

**Tabel. 5** Hasil Analisis Penilaian Variabel

Variable	Mean Kinerja	Mean Harapan	Gap	Kriteria
Reliability	4.32	3.96	0.36	Sedang
Responsiveness	4.33	4.06	0.27	Sedang
Assurance	4.39	4.05	0.35	Sedang
Emphaty	4.48	3.81	0.68	Sedang
Tangible	4.33	3.96	0.38	Sedang

**Tabel 6.** Hasil Analisis Koefisien Determinasi Model Summary <sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 <sup>a</sup>	.789	.777	1.24527

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Nilai secara umum (R) sebesar 0,245, sedangkan nilai *R square* yang telah disesuaikan (*adjusted R square*) sebesar 0,789. Ini artinya bahwa 78,9 % variabel dependen (kepuasan pasien) dapat

dijelaskan oleh variabel independennya (dimensi keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati). Sisanya sebesar 21,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

**Tabel 7.** Hasil Analisis Uji F

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	543.945	5	108.789	70.155	.000 <sup>a</sup>
	Residual	145.765	94	1.551		
	Total	689.710	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 70.155 dengan nilai p value sebesar 0.000. Pada tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa hasil tersebut signifikan

p value (0.000) < 0.05. Ini menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 8.** Hasil Analisis Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2.046	1.070		1.912	.059
	X1	.364	.090	.298	4.059	.000
	X2	.387	.090	.344	4.280	.000
	X3	.571	.136	-.490	-4.205	.000
	X4	.754	.145	.658	5.191	.000
	X5	.161	.081	.134	1.989	.050

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel menunjukkan jika hasil uji t pada seluruh variable memiliki p value < 0.05 yang artinya Ho ditolak,berarti terdapat pengaruh yang signifikan kelima variabel yaitu variabel *reliabilty, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy*.

Persamaan Model regresi dan hasil regresi linier berganda antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien sebagai berikut :

$$Y = 2,046 + 0,364 X_1 + 0,387 X_2 + 0,571 X_3 + 0,754 X_4 + 0,161 X_5$$

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa jalur yang dianalisis memiliki pengaruh yang signifikan, terlihat dari besarnya tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05.

1. Konstanta 2,046, yang berarti konstanta bernilai positif menunjukkan bahwa apabila tidak ada faktor keandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), keberwujudan (X4), empati (X5). Maka masih ada kepuasan pasien rawat inap (Y). dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan pasien rawat inap tidak hanya dipengaruhi oleh faktor Keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati.

2. Koefisien keandalan/*reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *tangible* (X4), dan *emphaty* (X5) menunjukkan nilai positif menunjukkan bahwa adanya hubungan searah yang signifikan antara kelima variabel tersebut terhadap kepuasan pasien rawat inap (Y). artiya apabila kelima variabel pelayanan semakin baik kepuasan pasien juga akan semakin baik

## PEMBAHASAN

### Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji t disimpulkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin tinggi *reliability* akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dengan akurasi yang tinggi. Pelayanan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kepuasan konsumen, serta mencerminkan kredibilitas Rumah Sakit.

Hal ini sesuai dengan pendapat yazid (2005:102) yaitu keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai yang diinginkan konsumen. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Any Urwatul Wusko (2014) yang menunjukkan hasil bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

### Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis uji t disimpulkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin tinggi *responsiveness* akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berupa daya tanggap yang terdiri dari pegawai tanggap dan tulus dalam mendengarkan keluhan, menjelaskan prosedur rumah sakit, cepat dalam membantu mengatasi masalah dalam

pelayanan pada RS “X” berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien). Dari hasil diatas menunjukkan bahwa pegawai rumah sakit memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada pengguna jasa (pasien), karena setiap pengguna jasa (pasien) mempunyai perilaku dan kebiasaan yang berbeda-beda, pengetahuan dan pengalaman yang berbeda-beda, dan kesulitan yang dihadapi juga berbeda-beda. Hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan dan terus dipertahankan oleh pihak Rumah Sakit agar pengguna jasa (pasien) merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Any Urwatul Wusko (2014) dan Utama (2005) yang menunjukkan hasil bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

#### **Pengaruh Assurance terhadap kepuasan Pasien**

Hasil uji t menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin tinggi *assurance* akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan yang luas, keramahan, dan kesopanan pegawai yang harus dimiliki oleh para tim medis dan non medis dalam memberikan rasa percaya serta keyakinan kepada para pasien. Adanya jaminan keamanan dari rumah sakit akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ragu untuk berobat, selain itu jaminan pengetahuan dan ketrampilan perawat dan dokter juga berpengaruh pada kepuasan pasien.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Any Urwatul Wusko (2014), Utama (2005) yang menunjukkan hasil bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

#### **Pengaruh Tangible terhadap kepuasan Pasien**

Hasil uji t menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin tinggi *tangible* akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Tangible merupakan tampilan fisik fasilitas

yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien dan harapan pasien. Rumah sakit harus bisa seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yang bisa memberikan penilaian atau kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pasien yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan kepuasan pasien.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Any Urwatul Wusko (2014) dan Utama (2005) yang menunjukkan hasil bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

#### **Pengaruh Emphaty terhadap kepuasan Pasien**

Hasil uji t menunjukkan bahwa *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin tinggi *emphaty* akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. *Emphaty* adalah kemampuan pihak rumah sakit mendengarkan dan memperhatikan keluhan dan harapan pasien. *Emphaty* akan membantu dalam mempererat hubungan antara petugas dan pasien, sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien. Faktor penting untuk terjalannya *emphaty* terhadap pasien adalah ketrampilan pegawai rumah sakit dalam berkomunikasi mengelola hubungan dengan pasien.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Any Urwatul Wusko (2014) dan Utama (2005) yang menunjukkan hasil bahwa *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

1. Berdasarkan hasil analisis gap antara kinerja dengan harapan pasien diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien biasa saja atau sedang.
2. Variable reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap kepuasan pasien.
3. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diperoleh bahwa 78,9 %

variabel dependen (kepuasan pasien) dapat dijelaskan oleh variabel independennya (dimensi reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy). Sisanya sebesar 21,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

Rumah Sakit "X" perlu memperhatikan setiap analisis gap maupun hasil analisis uji guna meningkatkan kualitas layanan untuk kepuasan konsumen, dan mempertahankan layanan yang sudah memuaskan. Rumah Sakit secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, R. Joanna K, dkk. 2009. *Equity in Health Service, Emperical Analysis in Social Policy*. Mass Ballinger Publishing Company. Cambrige.
- Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Donabedian, A. 2000. *Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat
- Studi Kependudukan UGM.
- Gibson, JL. et.al. 2007. *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga
- Gonzales, 2007. *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing, Co. INC.
- Ghozali, I. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Bagian Penerbitan FE-UNDIP, Semarang.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menangkap Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Snook, JR. D. 2001. *Hospital What They are and How They Work*. Maryland London: An Aspen Publication Rock Ville,
- Tjiptono, F. 2000. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- Utama, S. 2005. "Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit". *Jurnal Manajemen Kesehatan*. 09 (1), 1-7.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1990) "Delivery Quality Service *Balancing Costumer Perseptions and Expectation*". New York: The Free Press P. 46.
- Wusko, A.U. 2014 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan" *Jurnal Ketsa Bisnis*. Jurnal Yudharta

