

# KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA BALAI PENGOBATAN SANTA FAMILIA DI BARONG TONGKOK KAB. KUTAI BARAT

*Ribka Yanti. LCA. Robin Jonathan. Elfreda A.Lau.*

Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.  
E-mail: ribkayanti@untag-smd.ac.id

## ABSTRACT

Layanan ini ditujukan untuk menentukan kualitas pelayanan, terutama berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel: keandalan (reliability), daya tanggap (respon cepat), jaminan (garansi), empati (empathy), dan tangible (nyata) serta kepuasan pasien. Variabel ini digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Sekolaq Darat. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Untuk menentukan kualitas pelayanan Puskesmas Sekolaq Darat selama ini sesuai dengan harapan pasien atau tidak. (2) Untuk menganalisis pengaruh variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible untuk kepuasan pasien. (3) Untuk menganalisis apa adalah variabel yang paling dominan dari dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi pusat kesehatan Angkatan Darat Sekolaq Darat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden, teknik pengambilan sampel ditentukan oleh Convenience Sampling. hipotesis penelitian adalah  $H_0$ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara keandalan dimensi kualitas pelayanan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud untuk kepuasan pasien / pelanggan di Sekolaq Darat Health Center.  $H_a$ : Ada pengaruh yang signifikan antara dimensi kehandalan kualitas layanan, responsiveness, assurance, empati dan berwujud untuk kepuasan pasien / pelanggan di Sekolaq Darat Health Center. Metode analisis yang digunakan adalah analisis gap dan beberapa metode regresi linier dan menggunakan t-test, F-test dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ , serta uji-  $R^2$ , dengan menggunakan program SPSS versi 11:05. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan oleh pasien puskesmas Sekolaq Darat dengan harapan ada kesenjangan dari -0,56, skor tersebut dikategorikan dalam kelompok. Kualitas layanan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empati dan berwujud bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas Sekolaq Dara di 46,4% (F-test = 16 287,  $p = 0,000$ ), dimensi pasien yang paling memuaskan adalah memiliki celah dimensi dimensi kecil yang paling yaitu tanggap (-0,42). Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Sekolaq Darat belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, tetapi layanan ini cukup baik.

**Kata Kunci:** Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Jaminan, Perhatian, Kepuasan Pelanggan

## I. PENDAHULUAN

Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan dan kepuasan pasien/konsumen (pasien) di Puskesmas Sekolaq Darat. Latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui penilaian pasien/konsumen (pasien) tentang kualitas pelayanan serta kepuasan yang dapat dirasakannya. Hal ini

penting sebagai acuan dalam membenarkan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum? Oleh karena

itu, Puskesmas Sekolaq Darat dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen (pasien) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas Sekolaq Darat perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/konsumen (pasien) sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen. Maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Sekolaq Darat Terhadap Kepuasan Pasien”.

## II. DASAR TEORI

Menurut Philip Kotler (2002:14), terjemahan Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai sasaran organisasi.

Menurut Yacobalis (2001:61) bahwa pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi syarat-syarat, ”tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi/etika profesi, wajar dan aman, kualitas memuaskan bagi pasien yang dilayani

Menurut (Azwar, 1996: 39) yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Menurut Parasuraman dkk, (dalam Tjiptono, 2002:70) ada lima dimensi pokok yang menentukan kualitas jasa, yaitu:

- Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kotler (dalam Supranto, 2006 : 231), menjelaskan lima determinan kualitas jasa adalah sebagai berikut:

Menurut Kotler (2002:61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

## III. METODE PENELITIAN

Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Keterangan :

Y : Kepuasan pasien

X1 : Reability/kehandalan

X2 : Responsiveness/daya tanggap

X3 : Assurance/jaminan

X4 : Empathy/perhatian

X5 : Tangible/tampilan fisik

A : Konstanta/intersept

b1,b2,b3,b4,b5:koefisien regresi/besarnya pengaruh

$e_i$  : Faktor error, yaitu variabel lain yang tidak masuk ke dalam model, tetapi ikut mempengaruhi kepuasan pasien.

#### IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*, terhadap Kepuasan pasien dapat dilihat dari hasil pengujian regresi pada tabel di bawah.

Tabel Hasil Pengujian Regresi

Dimensi	Koef. Reg.	T <sub>hit</sub>	T <sub>tab</sub>	P
Konstan	-21.198	-10.203	1.986	0.000
X1- <i>Reliability</i>	1.040	3.753	1.986	0.000
X2- <i>Responsiveness</i>	1.005	2.463	1.986	0.016
X3- <i>Assurance</i>	1.046	2.634	1.986	0.010
X4- <i>Empathy</i>	0.708	2.321	1.986	0.022
X5- <i>Tangible</i>	1.025	3.448	1.986	0.001
Kolerasi Ganda ( R )	0.681			
Koef. Determinasi (R <sup>2</sup> )	0.464			
F <sub>test</sub>	16.287			
F <sub>tabel</sub>	2.311			
Probabilitas	0.000			

Sumber : pengolahan data primer, 2007

##### a) Pengaruh Secara Parsial

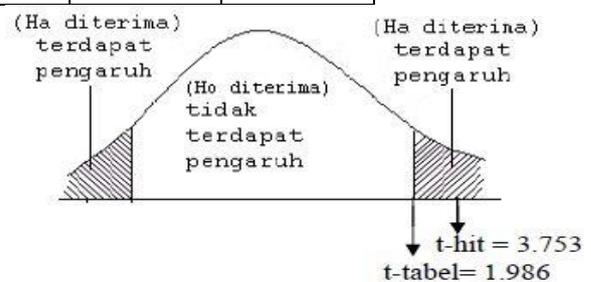
Kemampuan dimensi-dimensi pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien secara parsial dijelaskan melalui persamaan regresi yang diperoleh, dari tabel 15 dapat disusun persamaan regresi yang diperoleh ;  
 $Y = -21.198 + 1.040x_1 + 1.005x_2 + 1.046x_3 + 0.708x_4 + 1.025x_5 + e_i$

Persamaan ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### 1. Pengaruh *Reliability*

Dimensi *Reliability* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 1.040, artinya jika kualitas pelayanan dimensi *Reliability* meningkat 1 skor menyebabkan kepuasan pasien meningkat sebesar 1.040 skor. Evaluasi terhadap pengaruh dimensi *Reliability* dilakukan melalui t-hitung, pada gambar di bawah diperlihatkan nilai t-hitung dimensi *Reliability* sebesar 3.753 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.986 (df:94,  $\alpha$ :5%) sehingga berada di daerah penerimaan Ha atau terdapat pengaruh. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan berdasarkan probabilitas (p), nilai p\_value sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruhnya signifikan.

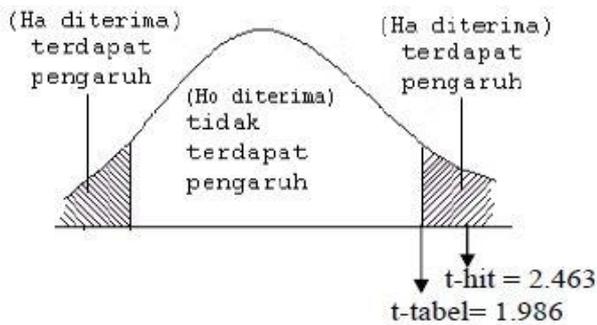
Gambar 4 : Signifikan dimensi *Reliability* secara parsial



##### 2. Pengaruh *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 1.005, berarti jika peningkatan pelayanan dalam dimensi *Responsiveness* sebesar 1 skor maka dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 1.005 skor. Evaluasi terhadap signifikansinya dilakukan melalui t-hitung, pada gambar di bawah diperlihatkan nilai t-hitung dimensi *Responsiveness* sebesar 2.463 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.986 (df:94,  $\alpha$ :5%) sehingga berada di daerah penerimaan Ha atau signifikan. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan berdasarkan probabilitas (p), nilai p\_value sebesar 0.016 lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruhnya signifikan.

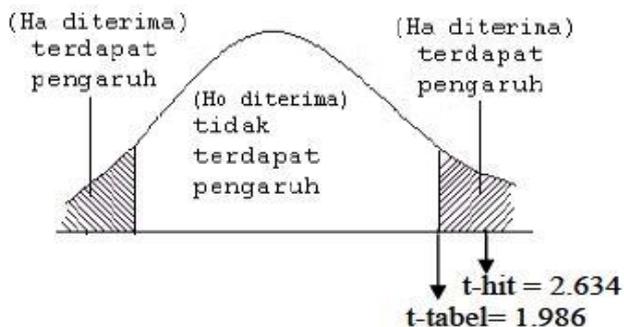
Gambar Signifikan Dimensi *Responsiveness* secara parsial



### 3. Pengaruh Assurance

Dimensi Assurance memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 1.046, berarti jika peningkatan pelayanan dalam dimensi Assurance sebesar 1 skor maka dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 1.046 skor. Evaluasi terhadap signifikansinya dilakukan melalui t-hitung, pada gambar di bawah ini diperlihatkan nilai t-hitung dimensi Assurance sebesar 2.634 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.986 (df:94,  $\alpha:5\%$ ) sehingga berada di daerah penerimaan Ha atau signifikan. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan melalui nilai probabilitasnya, nilai p\_value sebesar 0.010 lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruhnya signifikan.

Gambar Signifikansi dimensi Assurance secara persial

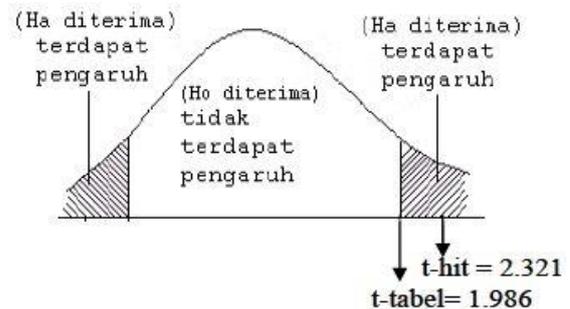


### 4. Pengaruh Empathy

Dimensi Empathy memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 0.708, berarti jika peningkatan pelayanan dalam dimensi Empathy sebesar 1 skor maka dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.708 skor. Evaluasi terhadap signifikansinya dilakukan melalui t-hitung,

pada gambar di bawah diperlihatkan nilai t-hitung dimensi Empathy sebesar 2.321 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.986 (df:94,  $\alpha:5\%$ ) sehingga berada di daerah penerimaan Ha atau signifikan. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan melalui nilai probabilitasnya, nilai p\_value sebesar 0.022 lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruhnya signifikan.

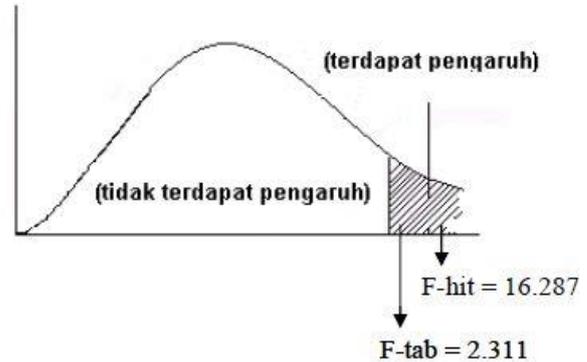
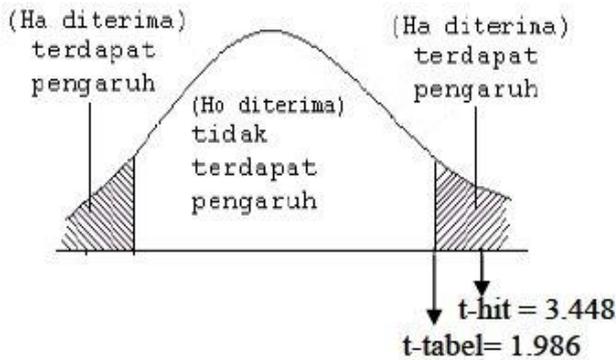
Gambar Signifikansi dimensi Empathy secara persial



### 5. Pengaruh Tangible

Dimensi Tangible memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 1.025, berarti jika peningkatan pelayanan dalam dimensi Tangible sebesar 1 skor maka dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 1.025 skor. Evaluasi terhadap signifikansinya dilakukan melalui t-hitung, pada gambar di bawah diperlihatkan nilai t-hitung dimensi Tangible sebesar 3.448 lebih besar dari table sebesar 1.986 (df:94,  $\alpha:5\%$ ) sehingga berada di daerah penerimaan Ha atau signifikan. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan melalui nilai probabilitasnya, nilai p\_value sebesar 0.001 lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruhnya signifikan.

Gambar Signifikansi dimensi Tangible secara persial



### b) Pengaruh secara Simultan

Pengaruh bersama pelayanan dimensi *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4) dan *Tangible* (X5) terhadap kepuasan pasien (Y) dijelaskan oleh  $R^2$  atau determinasi. Dalam tabel 4.14 diketahui sebesar 0.464 atau 46.4 % ( $R^2 \times 100\%$ ), sisanya sebesar 53.6% ( $100\% - 46.4\%$ ) dipengaruhi oleh variabel selain dimensi tersebut.

Evaluasi terhadap signifikansinya dilakukan melalui nilai F-hitung, bila nilainya sama atau melebihi F-tabel dinyatakan signifikan, dan sebaliknya bila lebih kecil berarti tidak signifikan. Gambar di bawah memperlihatkan nilai Fhitung lebih besar dibandingkan F-tabel sehingga berada di daerah terdapat pengaruh atau signifikan maka hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Artinya, variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pasien Puskesmas Sekolaq Darat secara signifikan.

Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan melalui nilai probabilitas, terlihat dalam tabel memiliki probabilitas F-hitung lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000, nilai dibawah 0.05 menunjukkan pengaruhnya signifikan.

Gambar Signifikansi Koefisien Determinasi

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

- Berdasarkan analisis *gap* dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sekolaq Darat dengan harapan pasien terdapat *gap*/ tingkat kepuasan sebesar (-0.56), skor ini 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 (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien/pelanggan Puskesmas Sekolaq Darat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dapat diterima dan hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel *Assurance* (1.046) diikuti *Reliability* (1.040), *Tangible* (1.025), *Responsiveness* (1.005), *Empathy* (0.708) terhadap kepuasan pelanggan. Hasilnya adalah  $R^2$  sebesar (0.464) menunjukkan bahwa 46,4% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh *service quality* yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* sedangkan sisanya 53,6% lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.
- Berdasarkan hasil analisis *gap* (kesesuaian antara harapan dengan kinerja) tiap

dimensi, dapat disimpulkan variabel yang paling memuaskan pasien diantara variabel yang ada yaitu variabel yang memiliki tingkat kepuasan terbesar atau *gap* paling kecil yaitu variabel *Responsiveness* ( -0.42 ) skor ini dikategorikan sedang dan paling baik, dapat dikatakan bahwa variabel *Responsiveness* ini sudah cukup baik, kemudian variabel selanjutnya diikuti variabel *Tangible* (-0.52), variabel *Reliability* (-0.57), variabel *assurance* (-0.62), dan yang terakhir variabel *Empathy* (-0.65). Meskipun belum sepenuhnya pelayanan yang diberikan sesuai harapan tetapi pelayanan Puskesmas Sekolaq Darat sudah cukup baik dan agar terus ditingkatkan.

### Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak Puskesmas Sekolaq Darat sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi *Responsiveness*, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan pelanggan terbesar karena mempunyai *gap* terkecil ( -0.42 ) dibanding dengan dimensi yang lain tetapi dimensi lain juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan pelayanannya.
2. Item-item yang masih kurang pelayanannya atau yang mempunyai *gap* paling besar di masing-masing dimensi kualitas agar selalu diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya agar memuaskan pasien, seperti contoh pada dimensi *Reliability*, item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No.2 ( -0.69 ) yaitu pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat, diharapkan tenaga medis dan karyawan selalu meningkatkan kinerjanya sesuai kebutuhan pasien.
3. Pada dimensi *Responsiveness* , item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No.1 ( -0.64 ) yaitu pelayanan dimulai tepat waktu, diharapkan tenaga medis dan karyawan mempunyai persiapan yang

baik sebelum memulai kegiatan pelayanan kesehatan.

4. Pada dimensi *Assurance*, item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No.1 ( -0.75 ) yaitu Puskesmas Sekolaq Darat memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan, diharapkan kinerjanya dan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan kesehatan selalu ditingkatkan sehingga tidak terjadi kesalahan pada hasil kinerja.
5. Pada dimensi *Empathy*, item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No. 2 ( -1.24 ) yaitu tenaga medis dan karyawan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama, diharapkan dimensi ini lebih diperhatikan karena kinerja tenaga medis dan karyawan yang baik akan membuat pasien merasa nyaman dalam menunggu antrian.
6. Pada dimensi *Tangible* item yang mempunyai *gap* paling besar adalah item No.1 ( -0.62 ) yaitu Puskesmas Depok I memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu, diharapkan lebih ditingkatkan kualitas ruangan tersebut seperti kelengkapan, kerapian dan kebersihan ruangan sehingga membuat pasien merasa senang.
7. Puskesmas Sekolaq Darat perlu 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.
8. Semua unsur dimensi kualitas pelayanan diatas mempunyai pengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga Puskesmas Sekolah Darat perlu memperhatikan lebih khusus dimensi-dimensi tersebut serta mencari terobosan baru yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 1996. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Jacobalis, S. 2001. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2002, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.