



# KUALITAS PELAYANAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Kasus: Pasien RSM Bandung)

<http://jurnal.universitaskebangsaan.ac.id/index.php/ensains>  
Email: [ensains@universitaskebangsaan.ac.id](mailto:ensains@universitaskebangsaan.ac.id) / [ensainsjournal@gmail.com](mailto:ensainsjournal@gmail.com)

ENSAINS: Vol. 2 Nomor. 3 September 2019

**Adang Sutisna**

Prodi Manajemen Universitas Kebangsaan  
Jl. Terusan Halimun No. 37 (Lingkar Selatan) Bandung 40263  
email: [sutisnadang@gmail.com](mailto:sutisnadang@gmail.com)

**Abstrak:** Institusi pelayanan kesehatan kesehatan selama ini berkembang dan menyebar di seluruh Indonesia sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang bertambah dalam beberapa tahun terakhir. Pihak manajemen pengelola rumah sakit berusaha memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Dalam sistem pelayanan kesehatan secara umum, pasien memerlukan kepuasan atas layanan medis, yang bisa dipengaruhi oleh ketepatan jenis pelayanan medis, waktu pelayanan medis dan tempat pelayanan serta petugas kesehatan, bisa memberikan kontribusi terhadap kepuasan yang diterima pasien. Tulisan dalam artikel ini berisi hasil penelitian tentang kualitas pelayanan medis dari rumah sakit RSM Bandung dan pengaruh yang ditimbulkannya terhadap kepuasan pasien RSM Bandung. Analisis hubungan antar variabel penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dan pendekatan kualitatif. Variabel bebas yang ditetapkan berupa kualitas pelayanan dengan lima dimensi (kehandalan, kepekaan, jaminan, empati dan bukti fisik) dan variabel terikatnya berupa kepuasan pasien RSM Bandung. Data dari kuesioner dikumpulkan sebanyak 63 buah, dan hubungan variabel penelitian dimodelkan dengan regresi linier sederhana. Hasilnya menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 69,9% dan dengan model formulasi hubungan persamaan liniernya adalah  $Y=0,427X+2,426$ , dimana Y: kepuasan pasien dan X: kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dimensi kualitas pelayanan, ,*

**Abstract:** *The medical service institutions spreads and growing according to people need in recent years. The management of hospital institutions trying to give the satisfaction and the services accurately according to the patients need. In the system of medical service, the patients need to get satisfaction which effected by accuracy of medical service, time of service, place of service and medical persons can contribute to satisfaction which received by patients. This article contents of the research result of service quality of RSM Bandung hospital and the impacts to RSM Bandung hospital patients satisfaction using descriptive analysis and qualitative approach. The determined independent variables in this research are the five service quality dimension (reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence) dimensions, and the dependent variable is RSM Bandung hospital patients satisfaction. The data of questionnaires collected using random method from 63 respondents and the analysis of variables relationship using simple linier regression model. The result of research shows that the service quality signifcantly satisfies patients about 69,9%, and the linier equation model formulated is  $Y=0,427X+2,426$ , which Y: patients' satisfaction, X: service quality.*

**Keywords:** *service quality, patients' satisfaction, service quality dimensions,*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan tingkat pendidikan masyarakat pada saat ini memberikan dampak terhadap kesadaran akan pentingnya kesehatan dan pencegahan sakit. Masyarakat mulai sadar bahwa biaya yang dibutuhkan untuk berobat pada saat sakit bisa menjadi sangat besar jika dibandingkan dengan pendapatan mereka, dan kerugian lain akibat hilangnya waktu kerja atau kesempatan baik lainnya. Oleh karena itu kesadaran masyarakat akan pemeliharaan kesehatan diri semakin lama semakin meningkat tinggi. Akibat selanjutnya dalam jangka panjang akan timbul peningkatan kebutuhan akan institusi pelayanan kesehatan (termasuk rumah sakit) baik secara jumlah (kuantitatif) maupun mutu (kualitas) layanan medis yang diperlukan masyarakat. Sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang kesehatan (UU No. 35 tahun 2009), pelayanan kesehatan bisa diselenggarakan oleh pemerintah (melalui rumah sakit, puskesmas, pustu), maupun diselenggarakan oleh masyarakat (rumah sakit atau klinik swasta). Sesuai dengan rumusan dalam undang-undang kesehatan, tersebut, rumah sakit termasuk ke dalam fasilitas pelayanan kesehatan. Definisi fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (UU No. 35 tahun 2009 Tentang Kesehatan). Penambahan dan

pengembangan fasilitas kesehatan oleh pemerintah setiap tahunnya meningkat. Namun bagi pihak rumah sakit yang diselenggarakan oleh masyarakat atau swasta, dirasa berat dan akan meningkatkan persaingan antar rumah sakit. Kondisi ini akan menentukan perkembangan, jumlah pasien yang berobat serta keberadaan dan kelanjutan usaha pelayanan rumah sakit selanjutnya. Sampai saat ini jumlah rumah sakit di Jawa Barat mencapai 337 buah rumah sakit, dan khusus yang berada di kota Bandung mencapai 34 rumah sakit seperti terdaftar dalam tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1.** Jumlah institusi pelayanan kesehatan di kota Bandung 2017

No	Jenis Institusi kesehatan	Jumlah (unit)
1	Rumah sakit	34
2	Rumah bersalin	0
3	Puskesmas	73
4	Posyandu	1982
5	Klinik/balai kesehatan	249
6	Polindes	-
	Jumlah	2587

*\*)sumber: Jabar dalam angka 2017, BPS Jabar 2018*

Kota Bandung saat ini memiliki 30 kecamatan dan 151 kelurahan, dengan jumlah penduduknya mencapai 2.497.938 jiwa (Jabar dalam angka 2018). Berdasarkan data tersebut maka di Jawa Barat, perbandingan satu institusi kesehatan harus melayani 966 orang penduduk, dan khusus satu rumah sakit harus melayani 73.469 penduduk. Perbandingan angka diatas menunjukkan bahwa di masa yang akan datang, kebutuhan akan layanan kesehatan masih tinggi dan masih terbukanya peluang jasa rumah sakit dengan persaingan yang cukup ketat di kota Bandung tersebut. Manajemen RSM Bandung, perlu menerapkan strategi pemasaran untuk bisa bersaing dengan memberikan kepuasan pasiennya. Salah satunya yang bisa dilakukan adalah memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit-rumah sakit lainnya yang ada di kota Bandung. RSM Bandung yang didirikan lebih dari empat puluh tahun lalu,, saat ini melayani berbagai pengobatan dan perawatan. Layanan yang ada yaitu penyakit dalam, kebidanan dan kandungan, kulit kelamin, anak, gigi dengan layanan rawat jalan dan rawat inap. Tenaga kerja yang dimiliki berupa tenaga medis, tenaga kerja non-medis dan tenaga kerja lain sebagai pendukung kesehatan lingkungan, administrasi dan kebersihan serta satuan pengamanan. Pada tahun tahun 2019 ini, pihak rumah sakit RSM Bandung sudah bekerjasama dengan berbagai pihak luar dalam mendukung peningkatan layanan rumah sakit RSM Bandung. Institusi yang telah bekerjasama misalnya BPJS (pasien yang dapat dilayani dengan biaya BPJS), dan berbagai perusahaan swasta lainnya (pasien non-BPJS).

Dengan tujuan untuk memonitor tingkat kepuasan dan keluhan apa yang masih dirasakan oleh pasien atau keluarga pasien, pihak manajemen rumah sakit RSM Bandung membuka kotak saran dan dan laman keluhan pasien yang secara rutin dievaluasi setiap 3 bulan sekali. Data keluhan pasien (bisa dari pasien atau keluarga pasien) tiga bulan terakhir, terdiri dari beberapa macam seperti petugas medis kurang ramah, kurang banyak, pasien lama mengantri, ruang periksa sempit, ruang tunggu kurang nyaman, lahan parkir sempit. Dari penyebab-penyebab diatas, pihak manajemen RSM Bandung menekankan dan merasa perlu untuk melakukan usaha perbaikan rumah sakit dengan meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan. Dengan melakukan hal tersebut, manajemen berharap dapat meningkatkan jumlah pasien dan menjamin kelanjutan dan perkembangan RSM Bandung selanjutnya.

Terkait dengan kepuasan pelanggan rumah sakit (pasien/keluarga pasien) dan kualitas pelayanan, beberapa teori yang terkait diantaranya adalah: konsep kualitas produk (*product quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep kualitas sudah lama berkembang, khusus kualitas produk berkembang pada jaman revolusi industri dan lebih awal dibandingkan dengan konsep kualitas jasa/pelayanan (*service quality*). Dalam kegiatan operasional jasa, menurut Barry Render dan Jay Heizer, perusahaan harus bisa membangun sistem manajemen kualitas total yang mampu mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan (Render & Heizer, 2008). Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan adanya perpindahan kepemilikan (*Kotler dan Keller, 2006*). Kualitas pelayanan jasa, berkembang sejak tahun 1980-an, dengan dikembangkannya konsep *Servqual (service quality)* oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Sampai saat ini, konsep kualitas pelayanan jasa sudah banyak diterapkan pada berbagai jenis bisnis jasa, misalnya perhotelan, angkutan, rumah sakit, farmasi (apotek), perdagangan, retail, restoran, pendidikan, perbankan, telekomunikasi, dan terakhir mulai diterapkan pada industri jasa layanan *online*. Pada prinsipnya, kualitas pelayanan didasarkan kepada lima dimensi pelayanan. Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Zeithaml dan Bitner, 1996).

Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari aspek kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk menunjukkan layanan yang dijanjikan secara tepat, aspek kepekaan (*responsiveness*): aspek kemauan membantu konsumen dalam memenuhi layanan, aspek jaminan (*assurance*): pengetahuan atas hak-hak konsumen dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan konsumen, aspek empati (*emphaty*): sikap untuk memberi perhatian dan memelihara secara individual yang diberikan yang diberikan kepada konsumen, aspek bukti fisik (*tangibles*): berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan lainnya. Aspek kualitas pelayanan (kehandalan, kepekaan, jaminan, empati dan bukti fisik) dalam prakteknya dengan variabel harga

juga bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selisih atau perbedaan antara harapan konsumen dan kinerja (penilaian atau persepsi konsumen) atas kualitas pelayanan sering menjadi perhatian manajemen perusahaan terhadap konsumennya (Zeithaml, 2006).

Beberapa penelitian terapan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan jasa kesehatan, misalnya penelitian Suharyanto (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien klinik X Cimahi sebesar 27,9%. Hasil penelitian lainnya adalah Lubis dan Martin (2009), memberikan hasil bahwa harga lebih memberikan pengaruh lebih kuat dibandingkan kualitas pelayanan rumah sakit Deli Medan. Selain itu penelitian Rahmani (2009) memberikan hasil bahwa dimensi prioritas yang perlu diperbaiki untuk kepuasan pasien adalah ketepatan dokter mendiagnosa penyakit, keamanan lingkungan rumah sakit, kelengkapan obat-obatan di apotek dan kelengkapan fasilitas peralatan modern. Penelitian Febriani (2012), memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan menentukan 68,4% terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan rumah sakit Clpto Mangunkusumo.

**Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang diatas, dirumuskan bahwa penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui kinerja kualitas pelayanan yang diterima pasien RSM Bandung.
- b. Mengetahui kepuasan pasien RSM Bandung.
- c. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSM Bandung.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa:

- a. Memberikan gambaran umum kepuasan pasien RSM Bandung atas pelayanan yang diberikan RSM Bandung.
- b. Mendukung adanya peningkatan jumlah pasien RSM Bandung.
- c. Membantu rencana program pengembangan RSM Bandung dan peningkatan kualitas pelayanan.

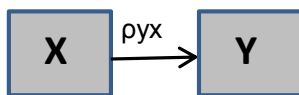
**2.METODE PENELITIAN**

**Populasi dan sampel**

Penelitian untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien yang disebabkan oleh diterapkannya kualitas pelayanan RSM Bandung ini bersifat deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini populasinya adalah pasien rawat inap RSM Bandung. Kegiatan pendataan dan penyebaran/pengumpulan kuesioner dilakukan pada bulan Maret-April tahun 2019. Kuesioner disebar dengan metode random (acak) sederhana (*simple rando sampling*) sebanyak 63 buah. Langkah berikutnya setelah data terkumpul adalah dilakukan uji kecukupan data, uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach Alpha*, dan uji validitas dengan koefisien *Pearson product moment* (Riduwan-Sunarto, 2015).

**Operasionalisasi variabel**

Variabel bebas dalam penelitian ini (variabel independen) berupa semua bentuk aktivitas yang termasuk ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Parasuraman: kehandalan (*reliability*), kepekaan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Variabel terikat (variabel dependen) berupa kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*) yang terlihat dari kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan (diterima) oleh pasien selama berobat atau menerima layanan medis dari RSM Bandung. Penilaian dimensi kualitas pelayanan oleh pasien, kemudian dibandingkan juga dengan harapan (kepentingan) menurut pasien. Variabel kualitas pelayanan dimodelkan sebagai X, lalu diuraikan menjadi dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi kepekaan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*) dan dimensi fasilitas yang terlihat (*tangibles*). Variabel dependen, sebagai Y adalah kepuasan atas layanan medis yang diterima atau dirasakan oleh pasien RSM Bandung. Gambaran hubungan antara variabel penelitian (variabel bebas dan terikat) terlihat pada gambar 1 di bawah ini.



**Gambar 1.** Hubungan antar variabel penelitian

Keterangan:

X : kualitas pelayanan dari RSM Bandung (variabel bebas)

Y : kepuasan yang dirasakan pasien RSM Bandung (variabel terikat)

pyx: pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSM Bandung.

Skala Likert digunakan dalam penelitian dengan 5 (lima) buah pilihan alternatif jawaban.

**Tabel 2.** Bobot pilihan jawaban

Kinerja dan harapan pasien

Kinerja kualitas pelayanan		Harapan kualitas pelayanan	
Jawaban	Arti jawaban	Jawaban	Arti jawaban
5	Sangat baik	5	Sangat penting
4	Baik	4	Penting
3	Cukup	3	Cukup
2	Tidak baik	2	Tidak penting
1	Sangat tidak baik	1	Sangat tidak penting

**Table 3.** Operasionalisasi variabel penelitian

<b>Definisi operasional</b>	
Kualitas Pelayanan Jasa RSM Bandung: Kinerja kombinasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien atas layanan jasa medis yang diterima pasien, dan terdiri dari aspek kehandalan ( <i>reliability</i> ), aspek kepekaan ( <i>responsiveness</i> ), aspek jaminan ( <i>assurance</i> ), aspek empati ( <i>empathy</i> ), aspek perangkat yang terlihat ( <i>tangible</i> ) dari berbagai sarana dan prasarana serta petugas medis.	
<b>Variabel Bebas</b>	<b>Indikator (item pertanyaan)</b>
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	1. petugas medis RSM Bandung memberikan layanan medis sesuai prosedur 2. ketidaktergantungan petugas RSM Bandung dengan pihak lain saat memberikan layanan medis 3. memberi layanan medis secara tepat sesuai kebutuhan pasien RSM Bandung 4. memberikan layanan medis dengan tepat waktu 5. kepastian memberikan layanan medis kepada pasien RSM Bandung 6. petugas medis RSM Bandung yang bekerja memiliki kompetensi/keahlian
Kepekaan ( <i>responsiveness</i> )	7. kecepatan memberikan layanan medis kepada pasien RSM Bandung 8. kesigapan petugas medis RSM Bandung dalam membantu pasien 9. kesigapan menanggapi keluhan-keluhan/permintaan pasien RSM Bandung 10. kesigapan petugas RSM Bandung melakukan tindakan medis kepada pasien
Jaminan ( <i>assurance</i> )	11. tingkat kepercayaan pasien ke petugas RSM Bandung 12. kepastian pasien menerima layanan medis sesuai prosedur RSM Bandung 13. kehati-hatian petugas RSM Bandung saat melayani pasien 14. petugas RSM Bandung bisa melayani pertanyaan/menjelaskan kepada pasien 15. keamanan atas layanan medis yang diberikan kepada pasien RSM Bandung 16. lama waktu layanan yang tepat sesuai kebutuhan pasien RSM Bandung
Empati ( <i>empathy</i> )	17. petugas RSM Bandung bekerja dengan penuh perhatian pribadi kepada pasien 18. petugas RSM Bandung memiliki perilaku yang baik saat melayani pasien 19. petugas RSM Bandung bekerja dengan kesan mendalam di hati pasien 20. petugas RSM Bandung memahami kebutuhan-kebutuhan pasien 21. saat bekerja petugas RSM Bandung berperilaku sopan dan sabar
Fasilitas terlihat ( <i>tangibles</i> )	22. semua peralatan medis yang digunakan RSM Bandung dalam kondisi baik 23. fasilitas medis yang dimiliki RSM Bandung tidak ketinggalan jaman ( <i>up-to-date</i> ) 24. fasilitas medis yang digunakan RSM Bandung secara visual meyakinkan 25. jumlah fasilitas medis dan non-medis yang dimiliki RSM Bandung mencukupi 26. ruang pemeriksaan pasien RSM Bandung baik, nyaman, dan bersih 27. ruang tunggu dan ruangan RSM Bandung lainnya baik, nyaman, dan bersih
Kepuasan pasien ( <i>satisfaction</i> ): Tanggapan yang diberikan pasien atas berbagai aspek dari variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSM Bandung kepada pasien dan dirasakan langsung akibatnya oleh pasien dan keluarganya	28. Pendapat pasien atas manfaat layanan yang telah diterima dari RSM Bandung 29. Pada waktu mendatang akan menggunakan layanan RSM Bandung 30. Pada waktu mendatang memberi masukan untuk perbaikan RSM Bandung 31. Memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berobat di RSM Bandung.

Sumber: data diolah

### Analisis Variabel Penelitian

Hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien RSM Bandung dimodelkan dengan model *simple linier regression* (regresi linier sederhana) dengan standar bentuk  $Y = AX + B$ . Hipotesis yang disusun dalam penelitian ini adalah:

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSM Bandung

$H_1$ : terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSM Bandung.

Bentuk persamaan hasil dari model regresi linier sederhana ini, kemudian diproses untuk dilakukan uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan uji otokorelasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Profil responden

Data kuesioner dari responden pasien rawat inap RSM Bandung, sebanyak 63 kuesioner. Profil responden pada tabel 4 dan tabel 5 berikut ini.

**Tabel 4.** Profil responden berdasarkan gender

Laki-laki	Perempuan	Jumlah
40	23	63

**Tabel 5.** Profil responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah
<18 tahun	7
18-55 tahun	35
>55 tahun	21

Sumber: data diolah

**Pengujian Data (kecukupan, reliabilitas, validitas data)**

Kuesioner sebanyak 63 disebar kepada pasien, yang dikembalikan sebanyak 63 buah atau 100%. Dari pengujian kecukupan data dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% diperoleh nilai  $z_{\alpha/2}=1,96$ , jadi p (kuesioner yg benar)=63/63 (100%) dan q (kuesioner yg salah) = 0/63 (0%), sehingga kuesioner minimal yang dibutuhkan sebanyak:

$$n \geq \frac{(z_{\alpha/2})^2}{e^{\wedge}2} \cdot p \cdot q \dots\dots\dots(1)$$

$$n \geq \frac{(1,96)^2}{(0,05)^2} \cdot (100\%) \cdot (0\%) \dots\dots(2)$$

hasil perhitungan didapat nilai  $n \geq 0$ , jadi jumlah kuesioner sebanyak 63 sudah mencukupi. Hasil uji reliabilitas instrumen kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (perhitungan dengan software SPSS, menunjukkan hasil reliabel dan validitas data hasilnya valid, dengan menggunakan nilai  $\alpha=5\%$ . Hasil bisa dilihat dalam tabel-tabel berikut:

**Tabel 6.** Koefisien reliabilitas

Variabel	Koef. Cronbach Alpha	Standardized Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,884	0,884	Reliabel
Kepuasan pasien	0,729	0,715	Reliabel

\*) sumber: data yang diolah

Sebagai pembandingan untuk koefisien validitas (tabel) dengan data sebanyak 63 dan  $\alpha=5\%$ , adalah 0,248 diperoleh untuk masing-masing item sebagai berikut:

**Tabel 7.** Hasil uji validitas data

No. item	Nilai signifikansi	Valid/ tidak	No. item	Nilai signifikansi	Valid/ tidak	No. item	Nilai signifikansi	Valid/ tidak
1	0,998	valid	11	0,456	valid	21	0,427	valid
2	0,606	valid	12	0,441	valid	22	0,382	valid
3	0,364	valid	13	0,456	valid	23	0,342	valid
4	0,479	valid	14	0,411	valid	24	0,283	valid
5	0,249	valid	15	0,355	valid	25	0,259	valid
6	0,434	valid	16	0,399	valid	26	0,278	valid
7	0,444	valid	17	0,314	valid	27	0,257	valid
8	0,432	valid	18	0,406	valid	28	0,264	valid
9	0,347	valid	19	0,334	valid	29	0,249	valid
10	0,441	valid	20	0,373	valid	30	0,257	valid
						31	0,263	valid

\*) sumber: data yang diolah

**Kinerja Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien**

Penilaian pasien atas dimensi kualitas pelayanan, semua dinilai baik, seperti dalam tabel 8.

**Tabel 8.** Penilaian kinerja kualitas pelayanan

No. Variabel kepuasan pasien	Skor kinerja	Ket.
1. petugas medis RSM Bandung memberikan layanan medis sesuai prosedur	4,13	Baik
2. ketidaktergantungan petugas RSM Bandung dengan pihak lain saat memberikan layanan medis	3,92	Baik
3. memberi layanan medis secara tepat sesuai kebutuhan pasien RSM Bandung	3,70	Baik
4. memberikan layanan medis dg tepat waktu	3,73	Baik
5. kepastian memberikan layanan medis kepada pasien RSM Bandung	3,94	Baik
6. petugas medis RSM Bandung yang bekerja memiliki kompetensi/keahlian	4,02	Baik
Rata-rata aspek kehandalan (reliabilitas)	3,91	Baik
7. kecepatan memberikan layanan medis kepada pasien RSM Bandung	4,0	Baik
8. kesigapan petugas medis RSM Bandung dalam membantu pasien	3,90	Baik
9. kesigapan menanggapi keluhan-keluhan/ permintaan pasien RSM Bandung	3,78	Baik
10. kesigapan petugas RSM Bandung melakukan tindakan medis kepada pasien	4,03	Baik
Rata-rata aspek kepekaan (responsiveness)	3,928	Baik
11. tingkat kepercayaan pasien ke petugas RSM Bandung	4,17	Baik

12. kepastian pasien menerima layanan medis sesuai prosedur RSM Bandung	4,10	Baik
13. kehati-hatian petugas RSM Bandung saat melayani pasien	3,95	Baik
14. petugas RSM Bandung bisa melayani pertanyaan/menjelaskan kepada pasien	4,08	Baik
15. keamanan atas layanan medis yang diberikan kepada pasien RSM Bandung	4,06	Baik
16. lama waktu layanan yang tepat sesuai kebutuhan pasien RSM Bandung	4,13	Baik
Rata-rata aspek jaminan ( <i>assurance</i> )	4,082	Baik
17. petugas RSM Bandung bekerja dengan penuh perhatian pribadi kepada pasien	3,90	Baik
18. petugas RSM Bandung memiliki perilaku yang baik saat melayani pasien	3,98	Baik
19. petugas RSM Bandung bekerja dengan kesan mendalam di hati pasien	3,92	Baik
20. petugas RSM Bandung memahami kebutuhan-kebutuhan pasien	3,94	Baik
21. saat bekerja petugas RSM Bandung berperilaku sopan dan sabar	4,22	Baik
Rata-rata aspek empati ( <i>empathy</i> )	3,992	Baik
22. semua peralatan medis yang digunakan RSM Bandung dalam kondisi baik	4,30	Baik
23. fasilitas medis yang dimiliki RSM Bandung tidak ketinggalan jaman ( <i>up-to-date</i> )	4,11	Baik
24. fasilitas medis yang digunakan RSM Bandung secara visual meyakinkan	4,03	Baik
25. jumlah fasilitas medis dan non-medis yang dimiliki RSM Bandung mencukupi	4,21	Baik
26. ruang pemeriksaan pasien RSM Bandung baik, nyaman, dan bersih	4,13	Baik
27. ruang tunggu dan ruangan RSM Bandung lainnya baik, nyaman, dan bersih	4,29	Baik
Rata-rata aspek bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	4,178	Baik
Rata-rata kualitas pelayanan	4,018	Baik

\*) sumber: data yang diolah

**Tabel 9.** Tingkat Harapan kualitas pelayanan

No. Dimensi kualitas pelayanan	Skor harapan	Skor kinerja	Kinerja/harapan
a. kehandalan ( <i>reliabilitas</i> )	4,05	3,910	<1
b. kepekaan ( <i>responsiveness</i> )	3,85	3,928	>1
c. jaminan ( <i>assurance</i> )	4,05	4,082	<1
d. empati ( <i>empathy</i> )	3,68	3,992	>1
e. bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	3,77	4,178	>1
Rata-rata skor responden	3,88	4,018	>1

\*) sumber: data yang diolah

**Tabel 10.** Penilaian kepuasan pasien

No. Variabel kepuasan pasien	Skor kinerja	Ket.
28. Pendapat pasien atas manfaat layanan yang telah diterima dari RSM Bandung	4,13	Puas
29. Pada waktu mendatang akan menggunakan layanan RSM Bandung	4,08	Puas
30. Pada waktu mendatang memberi masukan untuk perbaikan RSM Bandung	4,24	Puas
31. Memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berobat di RSM Bandung.	4,13	Puas
Rata-rata skor data responden	4,145	Puas

\*) sumber: data yang diolah

### Analisis Variabel Penelitian

Hubungan pengaruh atau sebab akibat variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSM Bandung dengan regresi linier sederhana dengan berbentuk  $Y=0,427X+2,426$ . Hasil analisis SPSS untuk regresi linier dan uji lainnya ada dalam tabel 11.

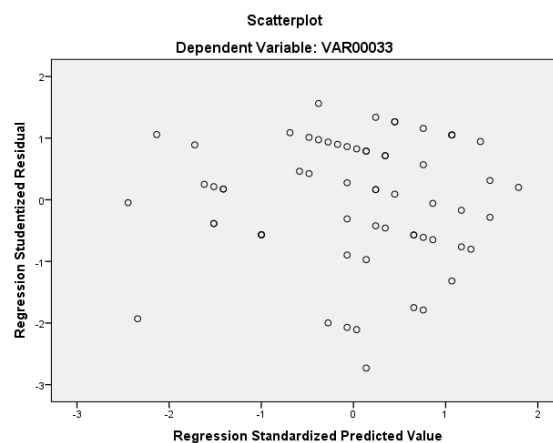
**Tabel 11.** Analisis SPSS untuk regresi linier

No	Koefisien/ Variabel/konstanta	Nilai	Kesimpulan
1	Koef. Determinasi R <sup>2</sup> (X terhadap Y)	0,699	Variabel Y bisa dijelaskan 69,9% oleh variabel X
2	Selain X terhadap Y	0,301	Variabel Y bisa dijelaskan 30,1% oleh variabel atau faktor lain

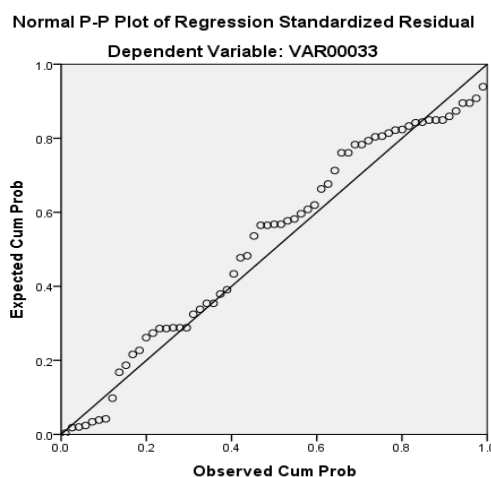
3	F hitung	7,849	'> 0,007 → signifikan
4	Koef. X terhadap Y	0,427	signifikan
	Konstanta	2,426	signifikan
5	Uji multikolinieritas		
	-Tolerance X	1,000	Tolerance>0,1
	-VIF X	1,000	VIF <10
			→ Tidak ada multikolinieritas
6	Uji otokorelasi		
	-koef. Durbin-Watson	2,125	(dU<d<4-dU)
	-dL	1,355	1,495<2,125<2,505
	-dU	1,495	→Tidak ada otokorelasi
7	Uji heteroskedastisitas	Pola titik2	Tidak ada heteroskedastisitas
	-pola sebaran data	menyebar	

\*) sumber: data yang diolah

Nilai koefisien determinasi  $R^2 = 0,699$  (69,9%), hal ini berarti bahwa kepuasan pasien RSM Bandung bisa dijelaskan 69,9% oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 30,1% oleh faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi linier yang terjadi adalah  $KEP=0,427.KP+2,426$ , dimana  $KEP$ =kepuasan pasien RSM Bandung dan  $KP$ =kualitas pelayanan RSM Bandung. Grafik scatterplot dan normal p-p plot sebagai berikut:



Gambar 2. Scatterplot regresi



Gambar 3. Normal p-p plot residual

Grafik scatterplot dan normal p-p plot residual diatas, bentuk pola titik-titik yang ada menyebar tanpa pola tertentu dan berada di kiri-kanan sumbu Y serta berada diatas dan dibawah angka 0, Jadi kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Pembahasan

Kinerja kualitas pelayanan RSM Bandung, skor rata-ratanya baik (4,018). Dengan skor tertinggi untuk variabel bukti fisik (4,178), terendah kehandalan (3,910). Variabel bukti fisik dianggap dinilai lebih tinggi dibandingkan

dengan dimensi lainnya. Perbaikan/peningkatan kembali diprioritaskan untuk perbaikan aspek kehandalan khususnya, kemudian baru dimensi lain untuk program mendukung peningkatan kepuasan pasien RSM Bandung. Dari tabel 9. sebelumnya diatas, kinerja dimensi kualitas pelayanan rata-rata penilaian pasien sudah baik (skor 4,018), skor tertinggi dimensi jaminan (skor 4,178). Skor terendah untuk dimensi kehandalan (3,910). Tingkat harapan (kepentingan), pasien mengharapkan bernilai 3,880 (baik). Semua rata-rata kinerja kualitas pelayanan lebih tinggi daripada harapan pasien, kecuali aspek kehandalan, harapan pasien lebih tinggi dari kinerja. Rata-rata kinerja kualitas pelayanan, pada umumnya kualitas pelayanan sudah dinilai baik (4,018), dan rata-rata nilai harapan 3,880. Nilai tingkat kesesuaian (tingkat kinerja/tingkat harapan) memberikan tingkat kesesuaian rata-rata diatas 100%, kecuali aspek kehandalan, harapan pasien lebih tinggi dari kinerja. Jadi secara umum pasien RSM Bandung sudah puas atas kualitas pelayanan yang mereka terima, kecuali dimensi kehandalan yang sedikit lebih rendah dari harapan mereka. Dalam aspek dimensi kepuasan, pasien merasa sudah puas memperoleh pelayanan dari RSM Bandung dengan nilai skor rata-rata 4,145, pasien merasa manfaat yang diperoleh, akan menggunakan jasa layanan medis di waktu mendatang serta akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berobat di RSM Bandung. Dengan bentuk persamaan regresi linier  $KEP = 0,427.KP + 2,426$ , berarti bahwa jika kualitas pelayanan meningkat 1 (satu) poin, maka kepuasan pasien akan berubah naik sebesar 0,427 poin. Pada situasi jika tidak ada kualitas pelayanan, tetap ada kepuasan sebesar 2,426 poin.

Sebagai perbandingan hasil penelitian sebelumnya terkait kualitas pelayanan jasa medis ini diantaranya adalah penelitian Suharyanto (2018), tentang pengaruh kualitas pelayanan klinik X di Cimahi, memberikan hasil bahwa, kualitas pelayanan yang diterima pasien memuaskan sebesar 27,9%. Hasil penelitian lainnya adalah Lubis dan Martin (2009), memberikan hasil bahwa variabel harga memberikan pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kualitas pelayanan rumah sakit Deli Medan. Selain itu penelitian Rahmani (2009) memberikan hasil bahwa dimensi prioritas yang perlu diperbaiki untuk kepuasan pasien adalah ketepatan dokter mendiagnosa penyakit, keamanan lingkungan rumah sakit, kelengkapan obat-obatan di apotek dan kelengkapan fasilitas peralatan modern. Penelitian Febriani (2012), memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan menentukan 68,4% terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan rumah sakit Cipto Mangunkusumo.

### **Perbaikan yang bisa dilakukan**

Dari hasil penelitian ini, manajemen RSM Bandung, sebaiknya perlu melakukan peningkatan aspek dimensi kualitas pelayanan, khususnya kehandalan, untuk mengubah agar harapan pasien bisa terpenuhi dibandingkan dengan kinerja kehandalan yang diterima. Usaha-usaha memperbaiki kinerja pelayanan RSM Bandung secara keseluruhan bisa dilakukan dengan urutan/prioritas tingkat kesesuaian dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- dimensi kehandalan (*reliability*), bisa dilakukan dengan menambah kelengkapan dan peningkatan kualitas fasilitas klinik, peralatan pemeriksaan, peningkatan jumlah dan kompetensi dokter, dokter gigi, apoteker dan tenaga medis lain untuk menangani pasien. Program-program misalnya berupa pendidikan, workshop/pelatihan, lokakarya, sertifikasi keahlian atau program-program lainnya.
- dimensi fisik (*tangible*), berupa sarana dan prasarana medis untuk pemeriksaan, penanganan dan pengobatan pasien baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Perbaikan fasilitas bisa dilakukan dengan perbaikan fisik bangunan, ruang tunggu, ruang administrasi pasien, ruang pemeriksaan bagi pasien rawat jalan, ruang perawatan bagi pasien rawat inap dan ruang apotek atau obat, agar dibuat luas atau memadai, tidak terlalu sempit, perawatan peralatan secara rutin, penggantian yang rusak diganti dengan yang baru, juga perlu melengkapi peralatan baik medis dan non-medis yang belum ada, pengecatan ruangan yang sudah kusam, menjaga kerapian dan kebersihan inventaris barang-barang dan peralatan yang dimiliki RSM Bandung.
- dimensi jaminan (*assurance*), melakukan peningkatan jaminan atas proses pemeriksaan dan penanganan pasien, pengobatan pasien, sehingga pasien merasa yakin dan mantap atas pengobatannya di RSM Bandung, program peningkatan kemampuan teknis dan kompetensi tenaga medis (dokter, dokter gigi, bidan dan perawat, apoteker) dan tenaga non-medis (administrasi dan lainnya), perbaikan prosedur penanganan serta waktu penanganan yang tepat. Bisa dilakukan perbaikan dengan memberikan kursus, pelatihan, workshop, lokakarya seminar di bidang medis dan non-medis, baik di dalam kota Bandung maupun di luar kota.
- kepekaan (*responsiveness*), untuk meningkatkan kepekaan dan tenaga medis lain, staf administrasi maupun pimpinan RSM Bandung. Program ini diperlukan terutama untuk melayani pasien yang mengalami hambatan, kesulitan atau harus segera ditangani oleh tenaga medis selama berobat di RSM Bandung.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang bisa ditarik terkait dengan hasil penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan menurut pasien RSM Bandung rata-rata sudah bernilai baik, dengan skor rata-rata 4,018 (baik), dengan nilai tertinggi untuk bukti fisik dengan skor 4,178 dan terendah untuk dimensi kehandalan dengan skor 3,910.

2. Pasien secara umum sudah merasa puas atas layanan RSM Bandung, dengan rata-rata nilai kinerja dimensi kualitas pelayanan sudah diatas nilai harapan pasien RSM Bandung. Namun khusus dimensi kehandalan masih di bawah harapan pasien, walaupun dinilai baik. Secara keseluruhan nilai kinerja kualitas pelayanan baik (poin 4,018), dan harapan atas kualitas pelayanan 3,88 poin.
3. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh cukup besar terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi nilai sebesar 69,9% dan variabel lain yang tidak diteliti lebih kecil sebesar 30,1%. Hubungan antar variabel penelitian dalam relasi regresi linier sederhana berbentuk  $Y=0,427X+2,426$ , dimana Y=kepuasan pasien RSM Bandung dan X=kualitas pelayanan RSM Bandung.

### Saran

Disarankan dengan hasil penelitian diatas sebagai berikut:

1. Dengan tingkat kepuasan pasien rata-rata sudah puas, namun dimensi kehandalan masih ada kesenjangan dengan yang pasien harapkan, disarankan untuk dilakukan peningkatan dan perbaikan dimensi kehandalan rumah sakit, yang dilakukan dalam waktu yang tidak lama.
2. Sehubungan dengan persaingan diantara rumah sakit, khususnya di sekitar kota Bandung, agar RSM Bandung bisa meningkatkan daya saing usaha misalnya dengan mempertahankan dimensi yang sudah baik dan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan yang masih dibawah harapan pasien. Untuk memonitor hasil perbaikannya, disarankan untuk dilakukan survai secara periodik.
3. Agar bisa dilakukan penelitian di waktu mendatang yang mengidentifikasi faktor-faktor (variabel) selain kualitas pelayanan, untuk mendorong adanya peningkatan jumlah pasien RSM Bandung.

### DAFTAR PUSTAKA

- BPS Jabar. (2018). *Jawa Barat dalam Angka 2017*. Bandung: BPS Jawa Barat.
- Febriani, Valentina Anissa. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan RS Dr. Cipto Mangunkusumo). Skripsi FEB Undip. Tidak diterbitkan.
- Ghazali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat menggunakan IBM SPSS 19*. Cetakan ke-V. BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heizer, Jay. and Render, Barry. (2008). *Operations Management*. Pearson Int'l Education, 9th ed. New Jersey.
- Kotler, P., Keller, K.L. (2009). *Marketing Management*, Pearson Edu.Int'l Ed., 13<sup>th</sup> ed. New Jersey.
- Lubis, Arlina Nurbaity dan Martin. (2009) Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSU Deli Medan, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.2, No.1, Januari 2009: 21–24.
- Mileide, Morais Pena et all. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services, *Rev Esc Enferm USP* 2013; 47(5):1227-32. www.ee.usp.br/reeusp/ DOI:10.1590/S0080-234201300005 00030.
- Misbahuddin dan Hasan, Iqbal. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Montgomery, D.C. (2009). *Statistical Quality Control*. John Wiley and Sons, 6<sup>th</sup>ed. New Jersey.
- Rahmani, Velma Fidelia. (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSU Bhakti Asih Tangerang)*. Skripsi FPM, IPB tidak diterbitkan.
- Riduwan dan Sunarto. (2015). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sekretariat Negara RI (2009). *Undang-undang RI No. 39 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*.
- Sugiyono, (2013). *Statistik untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, cet. ke-15, Bandung.
- Suharyanto (2018). Dampak Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Klinik X Cimahi. *Jurnal Ensains*, Volume 1 Nomor 2 September 2018, e-ISSN: 2621-6604 hal 118-127. doi: 10.31848/ensains.v1i2.104.
- Supranto, J. (2008). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, cet.ke-3, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, V.A., Bitner, Marie Jo., Gremler, D.D. (2000). *Services Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*, 4<sup>th</sup> ed. Mc Graw Hill Int'l. New York.
- Zeithaml, V.A., LL Berry, dan A Parasuraman. (1996). The Behavioral Consequencies of Service Quality. *Journal of Marketing*, vol 60 hal 31-46.