

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK HMC KANDIS

Mohd. Winario<sup>1</sup> Juliana Yulianti<sup>2</sup>, Rifqil Khairi<sup>3</sup>, Diany Mailiza<sup>4</sup>

<sup>1,3,4</sup>Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai, Kampar, Indonesia

Email: [mohd.winario@universitaspahlawan.ac.id](mailto:mohd.winario@universitaspahlawan.ac.id),

Email: [rifqil.khairi@universitaspahlawan.ac.id](mailto:rifqil.khairi@universitaspahlawan.ac.id)

Email: [diany.mailiza@universitaspahlawan.ac.id](mailto:diany.mailiza@universitaspahlawan.ac.id)

<sup>2</sup>Institut Teknologi Dan Bisnis Master, Pekanbaru, Riau-Indonesia

Email: [Juliana.yuliani@gmail.com](mailto:Juliana.yuliani@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik HMC Kec. Kandis dan Unutk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik HMC Kec. Kandis. Penelitian ini dilaksanakan di Klinik HMC Kecamatan Kandis yang beralamat di Jalan lintas Duri Pekanbaru KM 77 Simpang Libo Baru Kecamatan Kandis Kabupaten Siak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada tahun 2020 Yaitu di Klinik HMC Kec. Kandis 563 pasien. Berdasarkan populasi maka sampel dapat dihitung menggunakan rumus Rao dengan alasan rumus Rao memiliki tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% dan kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan sebesar 10%. dengan 100 sampel. Metode ini digunakan untuk mengukur secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan program SPSS 2016. Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik HMC sebesar 0,471 dan kualitas Pelayanan memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien, salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien.

**Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan, Pasien**

### PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan

yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003: 25). Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit atau klinik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

Rumah Sakit atau klinik sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002: 181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002: 181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Klinik HMC (Hospita Medical Center) merupakan salah satu instansi swasta yang bergerak dibidang kesehatan dan tidak lepas dari kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Faktor kepemimpinan tentunya mempengaruhi proses pelayanan prima di Klinik HMC, Kecamatan Kandis. Oleh karena itu, pimpinan Klinik HMC selalu memberikan arahan kepada para pegawai untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang datang.

Klinik HMC mempunyai gedung yang bagus yang terletak dijalan Lintas Duri-Pekanbaru KM 77 Simpang Libo Baru Kecamatan Kandis, Kabupaten Siak. Sarana dan prasarana yang ada di klinik HMC sudah cukup memadai. Di setiap ruangan sudah dilengkapi dengan AC atau pendingin ruangan. Klinik HMC juga memiliki lahan parkir yang luas bagi masyarakat. Jumlah pegawai di klinik HMC adalah 8 orang.

Namun dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai nyatanya masih ada keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Permasalahan yang klinik HMC sering kali menjadi keluhan dari masyarakat adalah biaya yang cukup mahal. Biaya yang cukup mahal tentu menjadi tolak ukur bagi masyarakat yang ingin berobat di klinik HMC. Masyarakat berharap biaya berobat bisa sedikit diberi keringanan. Bagian farmasi di klinik HMC sering kali tidak memberikan indikasi yang jelas terkait obat yang

diberikan dengan penyakit yang diderita pasien. Sehingga berakibat pada sedikitnya jumlah pasien yang berobat ke klinik HKC Kandis.

**Tabel Jumlah Pasien Klinik HMC Kandis**

No	Keterangan	2019	2020	Naik/ Turun
1	Rawat Inap	350	328	21, 18 %
2	Rawat Jalan	297	235	8, 59 %
	<b>Jumlah</b>	<b>647</b>	<b>563</b>	<b>14,40 %</b>

Sumber : Klinik HMC Kandis

Sehubungan dengan permasalahan tersebut jumlah Sumber daya manusia yang sesuai dengan servis Excellence maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Di Klinik HMC Kecamatan Kandis.** Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan maka masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik HMC Kec. Kandis ? dan Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik HMC Kec. Kandis?

## LITERATUR RIVIEW

### Pengertian Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2000: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Assauri (2003: 25) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Lukman (1999: 11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Menurut Schulz R. Dkk (2003: 222), pelayanan medis yang baik adalah pelayanan medis yang memenuhi syarat-syarat :

1. Didasari oleh praktek medis yang rasional dan didasari oleh ilmu kedokteran.
2. Mengutamakan pencegahan.
3. Terjadinya kerja sama antara masyarakat dengan ilmuwan medis.
4. Mengobati seseorang sebagai keseluruhan.
5. Memelihara kerjasama antara dokter dengan pasien.
6. Berkoordinasi dengan pekerja sosial.
7. Mengkoordinasikan semua jenis pelayanan medis.
8. Mengaplikasikan pelayanan modern dari ilmu kedokteran yang dibutuhkan masyarakat.

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 dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan (health consumer) dimensi kualitas layanan kesehatan menurut Azwar (1996: 40) sebagai berikut: "Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien".

Umumnya kualitas pelayanan medis di rumah sakit sangat tergantung pada individu dokter, dan diluar kewenangan direksi rumah sakit untuk mengaturnya (Rijanto, 1994:18). Variabel input dalam proses mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan adalah

- a. Faktor manusia: pemberi jasa layanan langsung (administrator dan profesional tidak langsung (pemilik ).
- b. Faktor sarana: bangunan dan peralatan rumah sakit.
- c. Faktor manajemen: prosedur pelayanan yang dipergunakan rumah sakit.

Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan yang baik pada dasarnya apabila pelayanan tersebut tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat tujuan, tepat sumber dayanya, tepat standart profesi, wajar dan aman, memuaskan bagi pasien yang dilayani.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Penelitian Dewi (2016: 538), Subagyo mengemukakan bahwa ada delapan strategi meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggannya, yaitu:

1. Manajemen ekspektasi pelanggan, yaitu berusaha mengedukasi pelanggan agar mereka bisa benar-benar memahami peran hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk dan jasa.
2. Relation marketing and management, berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan.
3. Aftermarketing, menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan saat ini sebagai cara yang lebih mengefektifkan harga untuk membangun bisnis yang menguntungkan.
4. Strategi retensi pelanggan, hampir sama dengan after marketing, strategi ini berusaha untuk meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok.
5. Superior customer service, diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.
6. Technology infusion strategy, berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pelanggan service accouterpelanggan.
7. Strategi penanganan komplain secara efektif, yang mengandalkan empat aspek, empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam setiap keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau komplain, dan kemudahan konsumen untuk mengontak perusahaan.
8. Strategi pemulihan pelayanan, berusaha menangani setiap masalah dan belajarlah dari kegagalan produk/layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003: 64) "kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan", sedangkan Kotler (2000: 36) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah: "Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting

from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations." Artinya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas. Dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dibedakan atas medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjangnya mulai dari sumber dayam manusia baik kuantitas maupun kualitas serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnosa atau pengobatan suatu penyakit.

Masalah yang menyangkut non medis adalah pelayanan informasi, administrasi, keuangan, gizi, apotek, kebersihan, keamanan serta keadaan lingkungan rumah sakit. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya (Gonzales, 2007:21). Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan penilaian pasien terhadap keberhasilan pelayanan (Donabedian, 2000:96). Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan di rumah sakit.

Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Asumsi teoritis di atas selaras pendapat Gibson (2007:112), yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan, dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan dan indikator kualitas pelayanan kesehatan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, adalah (Utama, 2005:5) berikut ini:

- a. Umur, masa hidup pasien, yang dinyatakan dalam satuan tahun sesuai pernyataan pasien.
- b. Jenis kelamin, yang dapat digunakan untuk membedakan pasien laki-laki atau perempuan.
- c. Lama perawatan, sesuatu periode waktu yang dihitung sejak pasien terdaftar resmi sebagai pasien rawat inap.
- d. Sumber biaya, adalah sumber pembiayaan pasien untuk biaya pelayanan kesehatan rumah sakit, seperti uang sendiri, asuransi, bantuan sosial, atau kombinasi diantaranya, dan gratis.
- e. Diagnosa penyakit, adalah kegiatan yang dilakukan oleh tugas kesehatan untuk menentukan jenis, penyebab, dan cara penyembuhan dari penyakit yang diderita pasien.
- f. Pekerjaan adalah status pekerjaan pasien.
- g. Pendapatan, adalah jumlah gaji atau penghasilan dalam bentuk uang dan barang (dikonversikan ke nilai uang) rata-rata setiap bulan dari pasien.
- h. Pendidikan, adalah status resmi tingkat pendidikan akhir pasien.
- i. Suku bangsa, adalah identitas sosial budaya berdasarkan pengakuan pasien, sehingga dapat dikelompokkan pada kelompok suku bangsa tertentu, seperti Batak, Jawa, atau Melayu.
- j. Tempat tinggal, adalah alamat rumah pasien, termasuk jarak antara rumah dengan rumah sakit.

- k. Kelas perawatan, adalah tipe ruangan tempat perawatan yang menunjukkan padatingkatan pelayanan kesehatan serta fasilitas yang diperoleh dan dapat dinikmati pasien di rumah sakit.
- l. Status perkawinan, adalah identitas pasien sehingga dapat dikategorikan sebagai sudah kawin, belum kawin, janda, atau duda.
- m. Agama, adalah identitas pasien yang dapat digunakan sebagai dasar pengelompokan sebagai pemeluk Islam, Kristen Protestan, Katolik, Hindu atau Budha.
- n. Preferensi, adalah serangkaian alasan atau sebab mengapa pasien memilih, menetapkan atau mengutamakan untuk dirawat di rumah sakit tertentu.

Indikator pelayanan kesehatan yang dipilih pasien sebagai prioritas ukuran kualitas pelayanan kesehatan, cenderung akan menjadi sumber utama terbentuknya tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien rumah sakit; atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien rumah sakit mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan (Utama, 2005: 6).

Penilaian kualitas dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari beberapa aspek yang berpengaruh, baik yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung. Menurut Yacobalis (2009:14) beberapa aspek yang berpengaruh tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Klinis, yaitu menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis.
- b. Efisiensi dan efektifitas, yaitu pelayanan yang murah, tepat guna, tak adadiagnosa dan terapi berlebihan.
- c. Keamanan pasien, yaitu upaya perlindungan terhadap pasien, misalnya perlindungan jatuh dari tempat tidur, kebakaran.
- d. Kepuasan pasien, yaitu berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan .

Bagian penerimaan pasien di rumah sakit mempunyai pengaruh dan nilai penting walaupun mungkin belum ada tindakan-tindakan pelayanan medis khusus yang diberikan kepada pasien. Kesan pertama akan memberikan arti tersendiri bagi pasien untuk melalui proses pelayanan selanjutnya. Kesiapan petugas, kelengkapan sarana/prasarana di bagian penerimaan pasien haruslah optimal. Diperlukan petugas- petugas yang mempunyai dedikasi tinggi, seperti : terampil, ramah, sopan, simpati, luwes, penuh pengertian, mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik (Snook, 2001: 210).

Menurut Zeithaml, Berry & Parasuraman dalam Fandy (2012: 152) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Keandalan (Reliability). Keandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.
- b. Wujud Fisik/bukti langsung (Tangible). Wujud fisik (tangible) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

- c. Daya Tanggap (Responsiveness). Daya tanggap (responsiveness) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- d. Jaminan (Assurance). Keyakinan (assurance) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya.
- e. Empati (Empathy). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, empati (empathy) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### **Teori Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2012: 150) secara umum kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Kotler, Philips dkk dalam Windasuri (2017:65) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya”.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri konsumen melalui kualitas produk, harga dan lokasi yang dirasakan (Bailia, Soegoto & Loindong, 2014).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh karena itu, perilaku pasien atau pelanggan, dapat diartikan sebagai model perilaku pembeli. Selain itu kepuasan pasien juga merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari setelah pelanggan menggunakan jasa tersebut, menurut Kotler dan Keller (2012:140) pelanggan dinyatakan puas maka pelanggan akan :

- a. Menggunakan jasa itu kembali. Apabila pelanggan puas menggunakan jasa tersebut, maka hal yang dilakukan pelanggan pertama adalah menggunakan jasa itu kembali karena pelanggan merasa puas akan jasa tersebut, puas dari segi pelayanan karyawan dan lain sebagainya, dan pelanggan tidak puas akan jasa tersebut maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali dan akan pindah ke jasa lainnya.
- b. Pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain. Yang kedua apabila pelanggan puas maka pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman, tetangga dan lain sebagainya. Apabila pelanggan tidak puas maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali dan tidak merekomendasikan ke orang lain, bahkan pelanggan akan merekomendasikan jasa lain yang membuat pelanggan tersebut puas akan pelayanan yang diberikan dan lain sebagainya.
- c. Pelanggan tidak pernah mengeluh. Yang ketiga apabila pelanggan puas akan jasa

tersebut maka pelanggan tidak akan mengeluh seperti complaint kepada penyedia jasa, dan apabila pelanggan tidak puas akan jasa yang diberikan maka pelanggan akan complaint kepada penyedia jasa karena ketidakpuasan yang diterima pelanggan.

### **Indikator Kepuasan Pasien**

Menurut Junadi dalam Fauziah (2012 : 20) Bentuk kongkret untuk mengukur kepuasan pasien rumah sakit, mengemukakan ada empat aspek yang dapat diukur yaitu:

- a. Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang lokasirumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan
- b. dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihanWC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dll.
- c. Hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsi, support, seberapa tanggap dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian meal, obat, pengukuran suhu dsb.
- d. Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, dan keberanian mengambil tindakan.
- e. Biaya, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan pasien**

Dalam penelitian Dewi (2016:539). Menurut Tjiptono faktor- faktorpenilaian kepuasaan, yaitu:

- a. Kepuasan kehandalan yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan-atas kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Kepuasan responsif yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat.
- c. Kepuasan keyakinan yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
- d. Kepuasan emphati yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi yang tinggi bagi pelanggan.
- e. Kepuasan berujud yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

### **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik HMC Kecamatan Kandis yang beralamatdi Jalan lintas Duri Pekanbaru KM 77 Simpang Libo Baru Kecamatan Kandis Kabupaten Siak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada tahun 2020 Yaitu di Klinik HMC Kec. Kandis 563 pasien. Berdasarkan populasi maka sampel dapat dihitung menggunakan rumus Rao (1996) dengan alasan rumus Rao memiliki tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% dan kesalahan maksimal pengamnilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan sebesar 10%. Didapat sampel 99,82 dibulatkan menjadi 100 sampel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2014:113) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Adapun kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup artinya jawaban

sudah tersedia dalam pilihan ganda dan tidak memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan alasan atau pendapat terhadap jawaban yang dipilihnya. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata (Sugiyono, 2016: 136).

Metode ini digunakan untuk mengukur secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan program SPSS 2016 tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dinyatakan dalam bentuk fungsi (Priyanto. 2012:145) dengan menggunakan rumus regresi linear sederhanadibawah ini:  $y = a + bx$

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif yang berupa keterangan-keterangan dari Klinik HMC melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pasien Klinik HMC.

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik HMC yang di tujukan kepada pasien sebanyak 100 responden akan diuraikan mengenai identitas responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan pekerjaan. Berdasarkan data yang dihimpun dari 100 responden diperoleh bahwa terdapat adanya responden dengan usia antara 18 sampai 80 tahun. Bahwa responden yang berusia <30 tahun paling banyak yaitu 25 responden dengan persentase 25%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang berusia >69 tahun yaitu Berikut Uraian sebagai responden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 2 responden dengan persentase 2% , responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 22 responden dengan persentase 22%, dan responden yang berusia 60-67 tahun sebanyak 7 responden dengan persentase 7%.

Berdasarkan jenis kelamin responden dengan jenis kelamin laki- laki berjumlah 35 orang sedangkan reponden berjenis kelamin perempuan berjumlah 65 orang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pasien yang ada di Klinik HMC dominan adalah pasien perempuan.

Berdasarkan pekerjaan yang paling banyak bekerja sebagai wiraswasta yaitu 31 responden dengan persentase 31%, sedangkan jenis responden yang paling sedikit bekerja sebagai mahasiswa yaitu 8 responden dengan persentase 8%. Berikut uraian Pekerjaan karyawansebanyak 28 responden dengan persentase 28%, responden yang bekerja sebagai petani 23 responden dengan persentase 23% dan pekerjaan sebagai PNS ada 10 responden dengan persentase 10%.

### Analisis Regresi Sederhana

Analisis hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada klinik HMC dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linear sederhana. Pembuktian ini dimaksud untuk menguji variasi suatu model regresi yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya. Adapun hasil olah data dengan menggunakan SPSS dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel Coefficients Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.907	1.832		5.407	.000
Kualitas Pelayanan	.471	.058	.604	8.161	.000

Berdasarkan hasil olahan regresi dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 23, maka dapat disajikan dalam persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pasien ( variabel Dependen )

X = Kualitas Pelayanan ( variabel Independen ) a = Bilangan konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjuk angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen (Senjangan Anggaran) yang didasarkan pada variabel independen.

$$Y = 9.907 + 0,471 X$$

Dari persamaan tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut :

a = 9.907 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kepuasan pasien sebesar 9.907

b = 0,471 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,471 dengan variabel lain tetap.

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji seberapa cermat suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Menurut Sugiyono (2016:80), “sebuah tes dikatakan valid apabila tes tersebut mengukur apa yang hendak diukur”. Validitas merupakan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Suatu alat ukur dikatakan mempunyai validitas tinggi jika alat ukur tersebut dapat memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan batas kritis 0,3 sehingga item yang memiliki indeks daya beda lebih besar atau sama dengan 0,3 layak dimasukkan ke dalam skala penelitian (Azwar, 2007).

Berdasarkan data menggambarkan bahwa semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang digunakan dalam penelitian memiliki (r) hitung lebih besar dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan adalah valid, yang ditunjukkan dengan nilai dari masing-masing item pernyataan berdasarkan kolom corrected item total correlation memiliki nilai koefisien positif dan lebih besar dari pada 0,30.

### Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Trihendrari (2012 : 304) mengemukakan bahwa instrumen kuesioner harus andal (reliable). Andal berarti instrument tersebut menghasilkan ukuran yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur berulang kali. Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien Cronbach's Alpha, dengan cara membandingkan nilai Alpha dengan standarnya, reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60. Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas maka dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai R Standar	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,733	0,60	Reliabel
2.	Kepuasan Pasien	0,719	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut diatas hasil olahan data mengenai pengujian reliabilitas untuk Kualitas pelayanan dengan 10 item pernyataan yang dimasukkan dalam pengujian maka memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,733, karena nilai cronbach's alpha di atas dari 0,60, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut reliabel, dan untuk variabel kepuasan pasien dengan jumlah item pernyataan sebesar 8 item pernyataan dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,719 maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien juga sudah reliabel.

### Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (  $R^2$  ) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Determinasi (  $R^2$  )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.604 <sup>a</sup>	.365	.359	2.258

Tabel diatas memperjelas besarnya nilai korelasi / hubungan ( R ) yaitu 0,604 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari pengkuadratan R. Berdasarkan hasil perhitungan estimasi regresi, diperoleh nilai Koefisien Determinasi yang disesuaikan (Adjusted  $R^2$  ) adalah 0,365 artinya 36,5 % variasi dari semua variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 63,5% dipengaruhi oleh variabel- variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat kepuasan pasien. Untuk menentukan teknik analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana, uji validitas, uji reliabilitas dan analisis koefisien determinasi (  $R^2$  ). Berdasarkan analisis frekuensi dari indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator yang paling kuat adalah indikator bukti fisik dan kepuasan pasien yang terdiri dari empat indikator yang paling kuat adalah indikator kenyamanan.

Berdasarkan hasil olahan data analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS 23 maka diperoleh persamaannya adalah  $Y = 9,907 + 0,471X$ . Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa 9,907 merupakan nilai konstanta yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kepuasan pasien sebesar 0,907, sedangkan 0,471 yang bertanda positif yang diartikan setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,471 dengan variabel lain tetap. Data-data yang diperoleh dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di klinik HMC.

Hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan kepuasan pasien. Yang diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula kepuasan pasien pada klinik HMC maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien di klinik HMC. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien agar dapat memberikan kepuasan bagi pasiendi klinik HMC.

### SIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik HMC sebesar 0,471
2. Kualitas Pelayanan memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien, salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien.

## RUJUKAN

- Azwar, A Dkk. 2003. Metodologi Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Binarupa Aksara
- Dewi, Meutia. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016
- Fandy Tjiptono. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2014. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Cv Andi Offset
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Spss. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indria, Nuraini. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Kota Sabang.
- Kotler, P Dan Keller, K. L. 2007. Manajemen Pemasaran Jilid 1 Dan 2. Jakarta: PtIndeks
- Kotler, P Dan Keller, K. L. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid1. Terjemahan Oleh Adi Maulana Dan Wibi Hardani. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2012). Marketing Management Edisi 14. England: Pearson.
- Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss 20. Yogyakarta: Andi.
- Restini, Ana. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sait Saiful Anwar Malang. Malang
- Rofiah, Anik. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Sangatta
- Siregar, Syofian. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss. Jakarta : Prenadamedia Group
- Suharsimi. Arikunto. 2016. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiarti, Retno. 2018. Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Inap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ruang Icu Pada Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andy Offset
- Yulianti, Nona. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, Bandung.