



DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN KLINIK X CIMAH

<http://jurnal.universitaskebangsaan.ac.id/index.php/ensains>.
Email: ensains@universitaskebangsaan.ac.id / ensainsjournal@gmail.com

ENSAINS: Vol. 1 Nomor. 2 September 2018

Suharyanto

Prodi Teknik Industri Universitas Kebangsaan
Jl. Terusan Halimun No. 37 (Lingkar Selatan) Bandung 40263
Email: yanto@universitaskebangsaan.ac.id; yanto_sy2008@yahoo.com

Abstract: *The medical service unit (medical clinic) nowadays develop and increase significantly. The provider of medical service clinic or the management needs to give satisfaction and the accurate services to the patients. In the medical service system, the satisfaction which shown by service accuracy, service time, service place and medical worker contribute significantly to patients satisfaction. This article publish the research result about service quality of medical service Clinic X Cimahi impacts to Patients satisfaction using descriptive analysis and qualitative approach. The independent variables in this research are service quality dimension (reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence) dimensions, and the dependent variable is Patients satisfaction of Clinic X. The data collected using questionnaires method from 60 respondents and the analysis provided using linier regression model. The result shows that the service quality significantly satisfies patients about 27.9%, and the the linier equation model constructed is $Y=0,165X-3,686$.*

Keywords: *service quality, Patients satisfaction, service satisfaction dimension*

Abstrak: Unit pelayanan medis (klinik kesehatan) meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Penyelenggara unit klinik kesehatan atau pihak manajemen perlu memberikan kepuasan dan layanan yang tepat kepada pasien. Dalam system pelayanan medis, kepuasan yang ditunjukkan dengan ketepatan pelayanan, waktu pelayanan dan tempat pelayanan serta petugas medis, berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Artikel ini mempublikasikan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan medis dari klinik X dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien menggunakan analisis deskriptif dan pendekatan kualitatif. Variabel bebas berupa dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, kepekaan, jaminan, empati dan bukti fisik) dan variabel terikatnya kepuasan pasien Klinik X. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner sebanyak 50 buah, dan hubungan antar variabel dimodelkan dengan regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan yang diterima memuaskan pasien sebesar 27,9% dan dengan model hubungan linier $Y=0,165X-3,686$.

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

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesadaran masyarakat akan kesehatan diri semakin lama semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya kesejahteraan. Konsekuensi dari kondisi ini adalah meningkatnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan mereka. Sampai saat ini pelayanan kesehatan diselenggarakan oleh pemerintah (melalui rumah sakit, puskesmas, pustu), maupun oleh swasta/masyarakat (rumah sakit, poliklinik). Klinik kesehatan termasuk ke dalam fasilitas pelayanan kesehatan (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). Penyelenggaraan dalam memberikan pelayanan kesehatan ini bagi lembaga pemerintah tidak menjadi masalah berarti, namun bagi penyelenggara pihak swasta/masyarakat, persaingan antar fasilitas kesehatan menjadi salah satu hal penentu bagi perkembangan jumlah konsumen selanjutnya. Saat ini jumlah klinik pelayanan kesehatan swasta di wilayah Kota Cimahi terdapat 33 buah dengan data lengkapnya dalam tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah institusi kesehatan Cimahi 2015

No	Lembaga kesehatan	Jumlah
1	Rumah sakit	7
2	Rumah bersalin	3

3	Puskesmas	13
4	Posyandu	398
5	Klinik/balai kesehatan	33
6	Polindes	-
	Jumlah	454

Sumber: Jabar dalam angka 2016, BPS Jabar 2017

Dengan luas wilayah 39.27 km² (0.11%), jumlah penduduk 586,600 (1.26 %) (Jabar dalam angka, 2016), maka perbandingan institusi kesehatan/jumlah penduduk sebesar (1/1292). Dari data tersebut diatas berarti masih terbukanya peluang usaha jasa klinik dengan persaingan yang cukup ketat di wilayah Cimahi tersebut. Pengelola klinik X perlu menerapkan strategi bersaing, salah satunya dengan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan klinik lainnya. Klinik X Cimahi berdiri tahun 2010, saat ini memiliki 7 tenaga medis dokter, dokter gigi, apoteker, perawat dan asisten perawat serta 2 orang tenaga kerja pendukung kebersihan dan satpam. Pengelola klinik saat ini sudah bekerjasama dengan BPJS dalam upaya meningkatkan jumlah pasien yang dapat dilayani, selain pasien umum (non-BPJS). Pengelola klinik juga meningkatkan layanan dengan membuka kotak saran dan menerima keluhan pasien (pelanggan) yang dibuka dan dievaluasi setiap 3-4 bulan sekali. Dari data 3 bulan terakhir, keluhan pelanggan (pasien, keluarga pasien) terdiri dari berbagai sebab, seperti ditunjukkan pada tabel 2. di bawah ini.

Tabel 2. Jenis keluhan pasien

No	Faktor pengaruh	Jumlah
1	Lamanya antrian	21%
2	Ruang tunggu kurang nyaman	28%
3	Petugas kurang ramah	11%
4	Lahan parkir sempit	15%
5	Ruang periksa sempit	25%
	Jumlah	100%

Sumber: data hasil survey di Klinik X

Berdasarkan tabel 2 diatas, pengelola klinik X Cimahi memprioritaskan untuk perbaikan klinik adalah dengan perbaikan pada semua faktor tersebut. Pengelola mengharapkan dengan memperbaiki kualitas pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan jumlah pasien (pelanggan) dan menjamin keberlangsungan usaha jasa klinik X. Menurut Philip Kottler (2009) contoh jasa mencakup hasil kerja perusahaan penerbangan, hotel, sewa mobil, tukang cukur dan ahli kecantikan, orang yang melakukan perbaikan dan pemeliharaan, profesional yang bekerja dalam dan untuk perusahaan, seperti akuntan, pengacara, insinyur, dokter, pemrogram software, konsultan manajemen. Contoh jasa berupa reparasi, salon kecantikan, kursus keterampilan, hotel, rumah sakit dan lain-lain. Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan (*Kottler dan Keller, 2006*). Konsep kualitas berkembang sudah sejak lama. Konsep kualitas atas produk (*product quality*) berkembang lebih awal dibandingkan dengan konsep kualitas jasa/pelayanan (*service quality*). Tujuan manajer operasi adalah membangun system manajemen kualitas total yang mampu mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan (Render & Heizer, 2008). Kualitas juga menjadi faktor penentu utama keputusan seorang konsumen memilih barang dan jasa. Konsekuensinya memahami dan meningkatkan kualitas menjadi faktor kunci kesuksesan bisnis, pertumbuhan dan peningkatan daya saing. Terdapat hasil pengembalian investasi (*return on investment*) dari peningkatan kualitas dan dari penerapan kualitas sebagai bagian terpadu strategi bisnis (Montgomery, 2009).

Kualitas pelayanan jasa, berkembang sejak tahun 1980-an, dengan dikembangkan konsep *Service Quality* oleh Parasuraman. Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan atas kelima dimensi pelayanan. Perbedaan antara harapan konsumen dan persepsinya atas kualitas pelayanan inilah yang sering menjadi perhatian manajemen terhadap konsumennya (Zeithaml, 2006). Secara singkat dimensi kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk menunjukkan layanan yang dijanjikan secara tepat, kepekaan (*responsiveness*): kemauan membantu konsumen dalam memenuhi layanan, jaminan (*assurance*): pengetahuan atas hak-hak konsumen dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan konsumen, empati (*emphaty*): sifat memberikan perhatian dan memelihara yang diberikan secara individual kepada konsumen, 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. Hasil penelitian Suharyanto (2018) misalnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan mahasiswa universitas X Bandung.

Penelitian terapan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan jasa kesehatan, Telaumbanua (2015) dalam penelitian tesisnya menunjukkan hasil kualitas pelayanan (aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan sebesar 50,5% terhadap kepuasan konsumen (pasien), dan 45,6% rekomendasi dari mulut ke mulut dipengaruhi oleh kepuasan konsumen (pasien). Hasil penelitian Parmin (2017) menyimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara signifikan kurang mempengaruhi minat berobat kembali. Namun, fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien, dan akibat lanjutnya kepuasan pasien inilah yang mempengaruhi minat berobat kembali di RSUD Dr. Sudirman Kebumen. Hasil penelitian Dewi (2016) memberikan hasil 58,9% variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh cukup kuat terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS Rehabilitasi Medik.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dengan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

- Mengetahui kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien Klinik X Cimahi.
- Mengetahui kepuasan pasien Klinik X Cimahi.
- Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik X Cimahi.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa:

- Memberikan gambaran kepuasan pasien atas pelayanan oleh Klinik X Cimahi.
- Mendukung peningkatan jumlah pasien Klinik X Cimahi.
- Membantu rencana peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan Klinik X Cimahi.

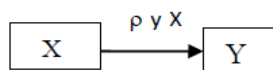
METODE PENELITIAN

Populasi dan sampel

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif untuk menggambarkan kondisi tingkat kepuasan pasien yang disebabkan oleh kualitas pelayanan klinik X. Populasi penelitian ini adalah pasien klinik X Cimahi dan didata pada bulan Agustus-September 2017. Kuesioner disebarikan secara *simple random sampling* sebanyak 60 buah. Data terkumpul diuji kecukupan data, reliabilitas dengan koefisien *Cronbach Alpha*, dan validitas dengan koefisien *Pearson product moment* (Riduwan-Sunarto, 2015).

Operasionalisasi variabel

Variabel independen berupa aktivitas terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman (*reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*). Variabel dependen berupa kepuasan pelanggan dilihat dari kinerja kualitas pelayanan yang diterima selama. Dilihat juga tingkat kepentingan (harapan) dimensi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien Klinik X Cimahi. Variabel kualitas pelayanan (X) diuraikan atas dimensi kehandalan (*reliability*), kepekaan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan fasilitas yang terlihat (*tangible*). Variabel dependen (Y) yaitu kepuasan yang dirasakan oleh pasien Klinik X Cimahi. Hubungan antar variabel penelitian digambarkan pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Hubungan antar variabel

Keterangan:

X : variabel bebas → kualitas pelayanan yang diberikan Klinik X Cimahi

Y : variabel terikat → kepuasan pasien Klinik X Cimahi

pyx: pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik X Cimahi

Skala instrumen yang digunakan adalah skala ukur ordinal, menggunakan skala Likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban.

Tabel 2. Alternatif jawaban kinerja dan harapan pasien

Kinerja Kualitas Pelayanan		Harapan Pasien	
Jawaban	Artinya	Jawaban	Artinya
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

Sumber: Penulis

Table 3. Operasionalisasi variabel

Variabel/	Definisi	Indikator	Satuan ukuran
-----------	----------	-----------	---------------

sub-variabel	operasional	
<u>Bebas</u>		
1. Dimensi Kinerja berbagai faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien klinik X Kualitas Cimahi atas layanan jasa medis yang diterima, terdiri atas kehandalan (<i>reliability</i>), Pelayanan kepekaan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), perangkat Jasa Klinik yang terlihat (<i>tangible</i>) dari berbagai sarana dan prasarana serta petugas medis.		
Kehandalan (<i>reliability</i>)	1. petugas medis memberikan layanan medis sesuai yang diharuskan	Tingkat layanan
	2. ketidaktergantungan dengan pihak lain dalam memberi layanan medis	Tingkat ketidaktergantungan
	3. memberi layanan medis secara tepat sesuai kebutuhan pasien	Tingkat ketepatan layanan
	4. memberikan layanan medis tepat waktu	Ketepatan waktu
	5. kepastian memberikan layanan medis	Tkt kepastian layanan
	6. petugas bekerja secara profesional (memiliki kompetensi/keahlian)	Tingkat keprofesionalan
Kepekaan (<i>responsiveness</i>)	7. kecepatan memberikan layanan medis	Tingkat kecepatan
	8. kemauan petugas dalam membantu pasien	Tingkat kemauan
	9. kesigapan menanggapi keluhan pasien	Tingkat kesigapan
	10. kesigapan petugas dalam melakukan tindakan kepada pasien	Tingkat kesigapan petugas medis
Jaminan (<i>assurance</i>)	11. tingkat kepercayaan pasien ke petugas	Tingkatan kepercayaan
	12. kepastian bahwa pasien menerima layanan klinik sesuai kebutuhan	Tingkat kepastian/jaminan layanan
	13. petugas hati-hati dlm melayani pasien	Tingkat kehati-hatian
	14. petugas bisa menjawab/melayani pertanyaan dari pasien	Tingkat pengetahuan petugas
	15. layanan yang diberikan kepada pasien aman	Tingkat keamanan layanan
	16. lama waktu layanan yang tepat	Tingkat ketepatan waktu
Empati (<i>empathy</i>)	17. petugas memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien	Tingkat perhatian
	18. petugas memiliki tabiat/tradisi yang baik saat berhadapan dengan pasien	Tingkat tradisi/tabiat petugas
	19. petugas menimbulkan daya tarik/kesan mendalam di hati pasien	Tingkat daya tarik petugas
	20. petugas memahami kebutuhan pasien	Tingkat pemahaman
	21. petugas bekerja bersifat sopan dan sabar	Tingkat kesopanan dan kesabaran
Fasilitas yang terlihat (<i>tangibles</i>)	22. peralatan medis dalam kondisi baik	Tingkat kondisi peralatan
	23. peralatan medis yang digunakan tidak tertinggal (<i>up-to-date</i>)	Tingkat ketidaktertinggalan
	24. fasilitas medis yang digunakan menarik dan meyakinkan secara visual	Tingkat daya tarik visual
	25. fasilitas non-medis yang mencukupi	Tingkat kecukupan
	26. kenyamanan ruang pemeriksaan pasien yang baik (bersih, nyaman)	Tingkat kompetensi yang baik
	27. kenyamanan ruang tunggu dan lainnya yang baik (bersih, nyaman)	Tingkat kenyamanan
	Kepuasan pasien	Tanggapan pasien atas berbagai variabel (aspek) yang diberikan oleh klinik kepada pasien dan dirasakan langsung akibatnya oleh pasien
Kepuasan (<i>satisfaction</i>)	28. Manfaat layanan yang diterima pasien	Tingkat kemanfaatan
	29. Akan menggunakan layanan klinik pada waktu yang akan datang	Tingkat penggunaan
	30. Memberi masukan perbaikan klinik X	Tingkat keseringan

31. Rekomendasi kepada orang lain untuk Tingkat rekomendasi menggunakan klinik X.

Sumber: Penulis

Analisis Regresi Linier

Model relasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan regresi linier (*linier regression*), berbentuk $Y = aX + b$. Model regresi linier kemudian diuji multikolinieritas, heteroskedastisitas dan uji otokorelasi. Hipotesis penelitian ini adalah:

H_0 : tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

H_1 : terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden

Data diperoleh dari responden pasien Klinik X Cimahi, sebanyak 60 kuesioner. Profil responden pada tabel 4 dan tabel 5 berikut ini.

Table 4. Profil Responden Berdasarkan gender

Laki-laki	Perempuan	Jumlah
31	29	60

Sumber: Penulis

Table 4. Profil Responden Berdasarkan Umur

Kelompok	Jumlah
< 18 Tahun	6
18- 30 Tahun	9
30- 45 Tahun	20
45- 57 Tahun	15
> 57 Tahun	10
Jumlah	60

Sumber: Penulis

Uji kecukupan, reliabilitas, validitas data

Data kuesioner sebanyak 60 pasien, kembali dan benar sebanyak 60 buah. Hasil uji kecukupan data:

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

menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% didapat $z_{\alpha/2}=1,96$, jadi p (proporsi kuesioner yg benar)= 60/60= 100% serta q (proporsi kuesioner yg salah) = 0/60 atau 0%. Banyaknya kuesioner minimal yang dibutuhkan adalah:

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

maka $n \geq 0$, jadi jumlah kuesioner yang terkumpul telah mencukupi. Dengan perhitungan menggunakan software SPSS, hasil uji reliabilitas instrumen kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan hasil reliabel dan validitas data menunjukkan hasil valid, pada nilai $\alpha=5\%$. Hasil selengkapnya pada tabel 6. dan 7. berikut:

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardizer	N of Items
X	0.870	0.879	27
Y	0.806	0.808	4

Sumber: Penulis

Tabel 7. Hasil uji validitas data

Item No.	Signifi- kansi	Valid/ tidak	Item No.	Signifi- kansi	Valid/ tidak	Item No.	Signifi- kansi	Valid/ tidak	Item No.	Signifi- kansi	Valid/ tidak
1	0,347	valid	8	0,416	valid	15	0,500	valid	22	0,565	valid
2	0,549	valid	9	0,520	valid	16	0,571	valid	23	0,463	valid
3	0,656	valid	10	0,696	valid	17	0,275	valid	24	0,393	valid
4	0,665	valid	11	0,308	valid	18	0,461	valid	25	0,470	valid
5	0,306	valid	12	0,545	valid	19	0,424	valid	26	0,523	valid
6	0,516	valid	13	0,443	valid	20	0,460	valid	27	0,484	valid
7	0,685	valid	14	0,644	valid	21	0,292	valid	28	0,602	valid

*)Signifikansi standar(r tabel): 0,2521 (n=60) untuk $\alpha=5\%$

Sumber: Penulis

Kinerja Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Tabel 8: Kinerja Variabel kualitas Pelayanan

No	Variabel kualitas Pelayanan	Skor Kinerja	Keterangan
1	Kehandalan	4.06	Baik
2	Kepekaan	4.17	Baik
3	Jaminan	4.19	Baik
4	Empati	4.06	Baik
5	Fisik	4.61	Baik
Rata-Rata Total		4.02	Baik

Sumber: Penulis

Tabel 9. Kinerja Kepuasan Pasien

No	Variabel kepuasan pasien	Skor kinerja	Ket.
1	Kemanfaatan pelayanan medis klinik X yang diterima	3,68	Puas
2	Pemanfaatan fasilitas klinik X selanjutnya	3,05	Cukup puas
3	Memberikan saran untuk perbaikan klinik X	3.15	Cukup puas
4	Rekomendasi kepada orang lain berobat di klinik X	4,25	Puas
Rata-rata		3,53	Cukup

Sumber: Penulis

Tabel 10: Harapan Kepentingan kualitas Pelayanan

No	Variabel kualitas Pelayanan	Skor Kinerja	Keterangan
1	Kehandalan	3.83	Penting
2	Kepekaan	3.77	Penting
3	Jaminan	4.09	Penting
4	Empati	3.93	Penting
5	Fisik	3.88	Penting
Rata-Rata Total		3.90	Penting

Sumber: Penulis

Analisis Regresi Linier

Kaitan sebab akibat variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dimodelkan dengan persamaan regresi liner berbentuk $Y=aX+C$. Hasil analisis regresi dengan SPSS dalam tabel 11.

Tabel 11: Hasil Analisa Regresi Linier

No	Koefisien	Nilai
1	Koefisien Determinasi (R ²)	0.279
2	Koefisien Variable Bebas X (KP)	0.165
3	Konstanta	-3.686

Sumber: Penulis

Koefisien determinasi $R^2 = 0,279$ (27, 9%), berarti bahwa kepuasan pasien klinik X bisa dijelaskan 27,9%-nya oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 72,1% oleh faktor lain. Persamaan regresi sbb:

$$Y=0,165X - 3,686 \dots\dots\dots(3)$$

$$\text{atau } \text{KEP}= 0,165\text{KP}-3,686 \dots\dots(4)$$

dimana KEP=kepuasan pasien klinik X dan KP=kualitas pelayanan klinik X

Hasil persamaan regresi diatas, dilakukan uji asumsi klasik, berupa uji multikolinieritas, otokorelasi dan heteroskedastisitas, diperoleh hasil uji berikut:

a. uji multikolinieritas

Tabel 12. Hasil uji multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.686	3.661	-1.007	.318		
	KP	.165	.034	.540	4.885	.000	1.000

^a Dependent Variable: kep

Sumber: Penulis

Dari tabel diatas, tidak ada variabel tolerance<0,1 dan tidak ada VIF>10, jadi tidak terjadi multikolinieritas.

b. uji otokorelasi

Tabel 13. Hasil uji otokorelasi

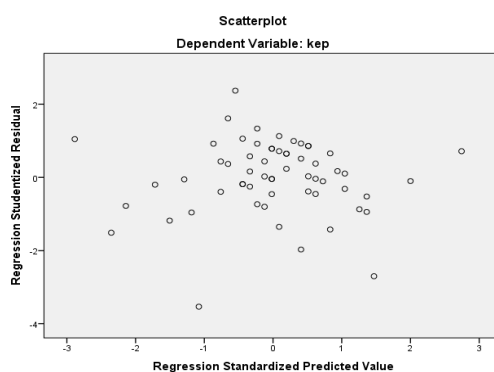
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.540 ^a	.292	.279	2.43883	1.646

a. Predictors: (Constant), BK, KP b. Dependent Variable: KEP

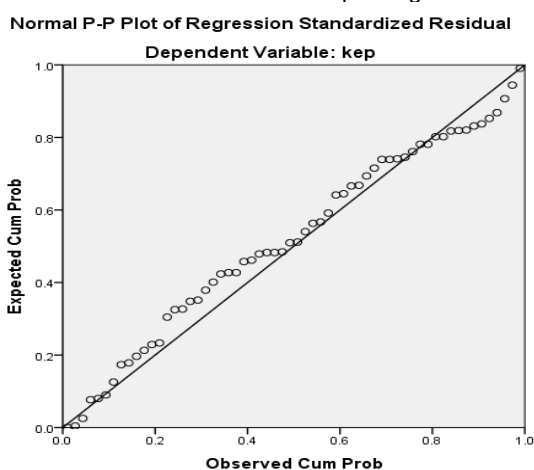
Sumber: Penulis

Dari tabel diatas, bahwa nilai koefisien Durbin-Watson 1,646 dan dari tabel Durbin-Watson untuk k(variabel bebas)=1 dan n=60, nilai dl=1,383 dan du=1,449, sehingga nilai (4-du)=4-1,449= 2,551 dan (4-dl)=4-1,383=2,617 maka artinya 1,449<1.646<2,551 atau nilai du<d<(4-du). Kesimpulannya bahwa tidak ada otokorelasi positif atau negatif (Ghazali, 2011:111).

c. uji heterokedastisitas



Gambar 2. Scatterplot regresi



Gambar 3. Normal p-p plot residual

Dari analisis grafik scatterplot diatas, penyebaran titik-titik tidak berpola tertentu diatas dan dibawah angka 0, kiri-kanan sumbu Y, jadi tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghazali, 2011).

Secara umum, kinerja kualitas pelayanan Klinik X Cimahi, walaupun bervariasi, memiliki skor rata-rata baik (4.02). Responden berpendapat skor tertinggi untuk variabel jaminan (4.19), terendah fisik (3.61). Artinya jaminan memberikan andil lebih kuat dibandingkan dengan dimensi lainnya. Perlu dirumuskan kembali berbagai bentuk program diprioritaskan untuk perbaikan aspek fisik khususnya, kemudian dimensi lain untuk peningkatan kepuasan pasien.

Tabel 14. Tingkat kesesuaian kualitas pelayanan (Tingkat kinerja/tingkat harapan)

No	Variabel kualitas pelayanan	Skor kinerja (yang diterima)	Skor tingkat kepentingan (harapan)	Tingkat kesesuaian (Yg diterima/Tkt harapan(kepentingan))
1	Kehandalan (reliabilitas)	4,06	3,83	106,00%
2	Kepekaan (responsiveness)	4,17	3,77	110,61%
3	Jaminan (assurance)	4,19	4,09	102,44%
4	Empati (empathy)	4,06	3,93	103,31%
5	Fisik (tangible)	3,61	3,88	93,04%
<i>Rata-rata total</i>		4,02	3,90	103,08%

Sumber: Penulis

Dari tabel 14. diatas, rata-rata kinerja dimensi kualitas pelayanan dinilai pasien sudah baik (skor 4,02), skor tertinggi dimensi jaminan (skor 4,19). Skor terendah untuk dimensi fisik (3.61). Jika dilihat dari tingkat harapan (kepentingan), rata-rata harapan pasien bernilai 3.90 (baik), dengan harapan tertinggi dimensi jaminan (4.09) dan terendah harapan atas dimensi kepekaan (3.77). Nilai gabungan berupa angka tingkat kesesuaian (tingkat kinerja/tingkat harapan) memberikan tingkat kesesuaian rata-rata 103.08% (sedikit diatas harapan pasien). Jadi secara umum pasien sudah puas atas kualitas pelayanan yang mereka terima, hanya dimensi fisik yang menyimpang lebih rendah dari harapan mereka 93.04 %). Aspek kepekaan (*responsiveness*) dianggap paling memenuhi harapan pasien, tingkat kesesuaiannya paling tinggi (110.61%) diantara aspek lainnya.

Tabel 15. Kinerja kepuasan pasien

No	Variabel kepuasan pasien	Skor kinerja
1	Kemanfaatan pelayanan medis yang diterima	3,68
2	Pemanfaatan fasilitas klinik X di waktu selanjutnya	3,05
3	Memberikan saran untuk perbaikan klinik X	3.15
4	Rekomendasi kepada orang lain berobat di klinik X	4,25
Rata-rata		3,53

Sumber: Penulis

Dalam dimensi kepuasan, pasien merasa memperoleh manfaat pelayanan dari klinik dan cukup puas (rata-rata 3.53), pasien akan merekomendasikan kepada orang lain. Tingkat kepuasan ini masih harus ditingkatkan lagi, mengingat nilainya masih cukup puas. Dengan regresi linier $KEP = 0,165KP - 3,686$, artinya jika kualitas pelayanan berubah sebesar 1 (satu) poin, maka kepuasan pasien berubah sebesar 0,165 poin. Dalam kondisi tidak ada kualitas pelayanan, akan timbul kekecewaan (kepuasan berkurang) sebesar (-3,686). Hasil penelitian sebelumnya, Trarintya (2011), juga menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pasien RS Sanglah dengan $\alpha = 5\%$ ($p=0,000$) dengan koefisien 0,764. Begitu juga hasil penelitian Lubis (2009), variabel harga dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 71%. Faktor dimensi kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan RS. Sarila Husada Sragen (Supartiningsih, 2017). Nilai hasil ini ada kemiripan dengan hasil penelitian di Thailand yang dilakukan oleh Punnakitikashem (2012), bahwa kinerja (persepsi) kualitas pelayanan lebih tinggi dari harapan pasien. Pasien menilai menerima layanan yang baik dari rumah sakit atas aspek tangibility (misalnya fasilitas dan peralatan yang terawat baik, kebersihan dan kenyamanan lingkungan dengan tanda-tanda/petunjuk arah yang baik; tampilan dokter dan staf serta layanan yang diinformasikan jelas dalam brosur. Penelitian Indratno (2017), juga memberikan hasil bahwa aspek keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Usaha-usaha perbaikan

Dari persamaan ini, pihak manajemen Klinik X Cimahi, harus meningkatkan lagi aspek kinerja dimensi kualitas pelayanan untuk memperkecil gap (selisih) antara harapan dengan kenyataan (kinerja) yang diterima. Prioritas diterapkan pada gap terbesar dimensi fisik (*tangible*). Usaha-usaha memperbaiki kinerja pelayanan klinik yang dapat dilakukan sesuai dengan prioritas tingkat kesesuaian dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- fisik (*tangible*) klinik, berupa sarana dan prasarana untuk penanganan/pemeriksaan dan pengobatan bisa ditingkatkan lagi. Bisa dilakukan dengan perbaikan fasilitas fisik gedung/ruangan, mulai ruang tunggu, ruang administrasi, ruang periksa dan ruang apotek/obat agar ukuran luas atau *space*-nya memadai dan tidak terlalu sempit, penggantian peralatan yang usang, rusak diganti dengan yang baru, serta melengkapi peralatan yang belum ada. Peningkatan bisa dilakukan juga dengan pemeliharaan lebih baik, pengecatan ulang ruangan serta menjaga kebersihan dan kerapian barang-barang dan peralatan yang ada di dalamnya.
- jaminan (*assurance*), dengan meningkatkan jaminan proses pemeriksaan dan penanganan/ pengobatan sehingga pasien yakin atas penanganan/pengobatannya di Klinik X, berupa jaminan atas kemampuan/kompetensi tenaga medis (dokter, dokter gigi, perawat) dan non-medis (administrasi), penanganan yang baik serta waktu yang tepat. Usaha perbaikan dengan memberikan pelatihan, workshop, seminar, lokakarya bidang medis dan non-medis.
- empati (*empathy*) dapat ditingkatkan dengan memperbaiki sikap, perilaku tenaga medis dan non-medis, serta pimpinan terutama saat menangani pasien dan keluarga pasien yang kondisinya parah, emergency atau segera ditangani. Peningkatan bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan kepribadian, kegawatdaruratan medis atau lainnya.
- kehandalan (*reliability*), dengan meningkatkan kelengkapan dan kualitas fasilitas klinik, peralatan periksa, maupun kompetensi dokter, dokter gigi, apoteker dan tenaga medis lain dalam menangani

pasien yang datang. Program yang bisa diikuti misalnya berupa pendidikan, pelatihan, lokakarya *medical practice*, sertifikasi keahlian atau program lainnya.

- kepekaan (*responsiveness*), dengan memperbaiki kepekaan dokter dan tenaga medis lain, staf maupun pimpinan, khususnya terutama saat pasien mengalami kesulitan serta hambatan yang harus segera ditangani selama periksa/berobat di Klinik X Cimahi. Peningkatan bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan, lokakarya untuk melatih kepekaan seluruh personil klinik X. Selain itu perlu diperhatikan oleh manajemen masalah beban kerja tenaga medis dan nonmedis, terutama pada saat banyak pasien yang datang, karena faktor ini akan memberikan dampak pada berkurangnya empati dan ketanggapan petugas pada saat melayani pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Beberapa kesimpulan terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. Hasil penilaian pasien atas kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Klinik X Cimahi menunjukkan hasil rata-rata bernilai baik, dengan rata-rata skor 4.02 (baik). Skor tertinggi dimensi jaminan dengan skor 4,19 dan skor terendah untuk fasilitas fisik dengan skor 3,61.
2. Tingkat kepuasan pasien secara umum (rata-rata) sudah terpuaskan (tingkat kesesuaian 103.08). Dimensi kepekaan (*responsiveness*) tertinggi (skor 110.61), kehandalan (*reliability*) skor 106% dan empati memuaskan (103.31 %). Hanya pada dimensi fisik, pasien kecewa karena harapan mereka di bawah kinerja (93.04). Jika dilihat tingkat kepentingan (harapan) pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik X Cimahi, menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan lagi, hal ini ditunjukkan dengan rata-rata skor kepentingan 3.90. Skor kepentingan tertinggi untuk dimensi jaminan (*assurance*) 4,09, empati (3,93), fisik (3,88) dan skor terendah kepekaan (*responsiveness*) dengan skor 3,77.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh kepada kepuasan pasien tidak begitu besar dengan kontribusi sebesar 27.9 % dan faktor lain memberi kontribusi lebih kuat sebesar 72.1 %. Hubungan regresi linier yang terbentuk $KEP = 0,165KP - 3,686$ (KEP =kepuasan pasien dan KP =kualitas pelayanan).

Saran

Setelah melihat hasil penelitian, disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Selama ini tingkat kepuasan pasien sudah puas, namun dimensi fisik masih ada kesenjangan dengan harapan mereka. Untuk itu sangat disarankan agar dilakukan perbaikan-perbaikan khususnya aspek (dimensi) fisik dalam waktu singkat (prioritas).
2. Adanya persaingan antar klinik kesehatan, khususnya di wilayah Kota Cimahi, Klinik X dapat meningkatkan daya saing dengan mempertahankan dan perbaikan kualitas pelayanan terhadap pasien. Untuk melihat hasil (dampak) perbaikannya, disarankan agar dilakukan survai berulang.
3. Disarankan agar dilakukan penelitian yang dapat mengidentifikasi faktor-faktor selain kualitas pelayanan untuk mendukung peningkatan jumlah pasien Klinik X Cimahi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreasen, Alan R. and Kotler, Philip, (2008). *Strategic Marketing for Non-profit Organization*. Pearson Education Int., 7th ed., New Jersey.
- BPS Jabar (2016). *Jawa Barat dalam Angka 2016*. BPS Jawa Barat, Bandung.
- Cooper, Donald R., Schindler, PS., (2008). *Business Research Methods*, Mc.Graw Hill Int., 10thed., New York
- Dewi, Meutia. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 5 No. 2 November 2016, ISSN 2252-844X.
- 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.
- Indratno, Okyawan Dwi, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Graha Amanah Klaten*. Tesis Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tidak diterbitkan.
- Joshi, Manmohan, (2012). *Essentials Marketing*. Ventus Publishing Aps.
- Kolb, Bonita, (2008). *Marketing Research for Non-Profit, Community and Creative Organization*, Butterworth-Heinemann: Elsevier, Burlington, MA
- Kotler, P., Keller, KL. (2009). *Marketing Management*, Pearson Edu. Int'l Ed., 13th ed. New Jersey.

- Lubis, Arlina Nurbaity dan Martin (2009) Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD 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):1227-32www.ee.usp.br/reeusp/ DOI:10.1590/S0080-234201300005 00030.
- Montgomery,D.C. (2009). *Statistical Quality Control*. John Wiley and Sons, 6thed. New Jersey.
- Parmin. (2017). Pengaruh Service Quality dan Fasilitas Terhadap Minat Berobat Kembali Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. Soedirman Kebumen. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBIMA)* Vol. 5 Nomor 2 September 2017 hal 122-136.
- Punnakitikashem, Prattana. (2012). Health Care Service Quality, Case Example of a Hospital with Lean Implementation, *POMS 23rd Annual Conference*, Chicago, Illinois, U.S.A, April 20-23.
- 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, (2009). *Statistik untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, cet. ke-15, Bandung.
- Suharyanto (2018). Dampak Kualitas Pelayanan dan Biaya Kuliah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas X Bandung. *Jurnal Ensains*, Volume 1 Nomor 1 Mei 2018, e-ISSN: hal 44-55. doi: 10.31848/ensains.v1i1.33
- Supartiningsih, Solichah. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1): 9-15, Januari 2017. <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs>.DOI: 10.18196/jmmr. 6122.
- Supranto, J. (2008). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, cet.ke-3, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Telaumbanua, Yaman Aro, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Rekomendasi dari Mulut ke Mulut Pada Pasien Klinik dan Rumah Bersalin Tabita Gunungsitoli*. Tugas Akhir Program Magister (TAPM), Universitas Terbuka, Jakarta: tidak diterbitkan.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trarintya, Mirah Ayu Putri. (2011), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Wing Amerta, RSUP Sanglah Denpasar), *Tesis Magiser Manajemen, Univ Udayana, tidak diterbitkan*.
- Zeithaml, V.A., Bitner, Marie Jo., Gremler, D.D. (2006). *Services Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*, 4th ed. Mc Graw Hill Int'l. New York.