

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) DI POLI BEDAH UMUM INSTALASI RAWAT JALAN RSUD dr. MOHAMMAD SOEWANDHIE SURABAYA

Ardy Noviawan Putra

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
ardynoviawan@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh instansi yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan. Pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien mengharuskan Poli Bedah Umum RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Variabel dari kualitas mencakup lima hal, yaitu Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan Bukti Fisik (*tangibles*). Hal ini diterima, dirasakan, serta dievaluasi oleh pengguna jasa yaitu pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel (*sampling*) menggunakan cara survey. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 11,5 *for windows*. Dalam penelitian ini 60 orang pasien yang melakukan rawat jalan (*control*) dijadikan sebagai sampel. Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah variabel Reliabilitas (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5).

Hasil perhitungan dan analisis menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,646. Berarti kelima dimensi kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 64,6%. Secara parsial variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dalam pengujian secara simultan dan parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dari indikator keseluruhan variable terdapat indikator yang terendah yaitu pada variable daya tanggap bahwa tenaga medis, paramedis, karyawan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama hal ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia untuk mencapai kesejahteraan karena tanpa kesehatan yang baik, setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. Pada bidang kesehatan, masyarakat miskin mengalami permasalahan yang serius dan harus diatasi. Tingkat kesehatan pada masyarakat miskin yang masih rendah tersebut diakibatkan karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Adanya perkembangan teknologi kesehatan dan kedokteran yang mengarah ke modernisasi menyebabkan pengaruh terhadap aspek pembiayaan kesehatan.

Seperti yang tertuang dalam Pasal 28 H dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan yang menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu secara adil dan merata.

Berdasarkan undang-undang tersebut serta dalam rangka meningkatkan perlindungan kesehatan pada masyarakat miskin untuk mencapai tujuan pembangunan, pemerintah dalam hal ini Kementrian Kesehatan telah mengeluarkan kebijakan. Kebijakan tersebut adalah dalam bentuk bantuan sosial Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Salah satu rumah sakit pemerintah yang melayani pasien dari Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) adalah RSUD dr.

Mohammad Soewandhie Surabaya. Salah satunya di Poli bedah Umum Instalasi Rawat Jalan. Semakin banyaknya rumah sakit yang memperbaiki kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan terhadap pasien menyebabkan Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya memberikan pelayanan yang semakin berkualitas, khususnya pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang mereka terima memenuhi kualitas yang mereka harapkan, artinya pasien merasa puas atau tidak puas bila telah merasakan tentang pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan. Menurut Day dalam Tjiptono (2004:146) bahwa "Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya". Sedangkan menurut Hary (Tjiptono, 2000: 90) "kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan".

Pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien mengharuskan Poli Bedah Umum RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Variabel dari kualitas pelayanan berdasarkan teori Zeithaml dkk yang dikutip oleh Tjiptono (2007:132) mencakup lima hal, yaitu Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan Bukti Fisik

(*tangibles*). Hal ini diterima, dirasakan, serta dievaluasi oleh pengguna jasa yaitu pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Penelitian ini tepatnya dilakukan di Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan dikarenakan Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan dituntut untuk mempunyai kualitas pelayanan yang baik dan cepat, karena pada kasus pembedahan pada umumnya pasien mempunyai tingkat kecemasan yang tinggi terhadap penyakit yang dideritanya, sehingga dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik dan cepat agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Subjek yang diteliti adalah Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya yang telah melakukan tindakan operasi dan sudah menerima semua tahapan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, yang dimaksud disini adalah pasien Jamkesmas yang melakukan rawat jalan (*control*), sehingga pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit karena telah melakukan beberapa tahapan tentang pelayanan yang diberikan

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya”**.

Rumusan Masalah :

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

Apakah dimensi kualitas pelayanan berpengaruh simultan dan parsial secara signifikan terhadap kepuasan pasien Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) di Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya?

Tujuan Penelitian :

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis adanya pengaruh simultan dan parsial secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) di Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

Manfaat Penelitian :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk menambah perkembangan Ilmu Administrasi Negara di bidang Kualitas Pelayanan.

KAJIAN TEORI

Pengertian Kualitas Pelayanan

Beberapa definisi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli antara lain:

- a. Edvardsson yang dikutip oleh Febriani (2012:33) menyatakan bahwa “kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut”.
- b. Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2002:51) menyatakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

- c. Lyhe (1996: 118) menyatakan bahwa “pelayanan bukan hanya mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen, tapi lebih dari itu pelayanan yang berkualitas merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen”.
- d. Kotler dalam Santoso (2012:18) menyatakan bahwa “Pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu”.
- e. Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2000: 81) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan”.
- f. Hary (Tjiptono, 2000: 90) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan”.
- g. Wyckof, Lovelock dalam Tjiptono (2004 : 59) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007:132) :

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
- d. Empati (*emphaty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman
- e. Bukti Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Kepuasan Pelanggan

Beberapa definisi tentang kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh para ahli antara lain:

- a. Kotler (1997:36) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi kesannya

terhadap hasil kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya”.

- b. Day dalam Tjiptono (2004:146) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya”.
- c. Howard dan Sheth dalam Tjiptono (2007:349) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan”.
- d. Lovelock (2005:96) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu”.
- e. Westbrook dan Reilly dalam Tjiptono (2007:349) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli”.

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2007:366) terdapat 6 pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan
Merupakan cara yang paling sederhana dengan cara langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.
- b. Dimensi kepuasan pelanggan

Merupakan berbagai penelitian yang memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponen yang terdiri atas tiga langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item yang spesifik. Ketiga, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

- c. Konfirmasi harapan

Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk/jasa perusahaan.

- d. Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan diukur dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

- e. Kesiediaan untuk merekomendasikan

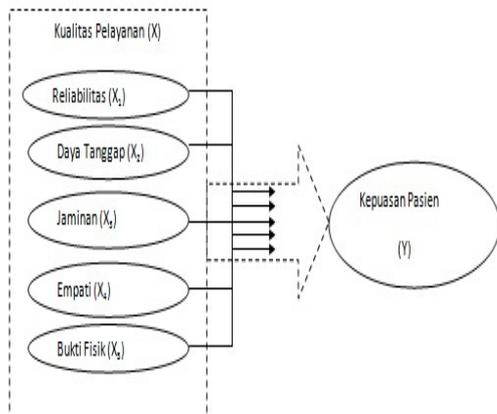
Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama, kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

- f. Ketidakpuasan pelanggan

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan meliputi *complain*, pengembalian produk,

biaya garansi, *word of mouth negative* dan *defections*.

Kerangka Berfikir



METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Indriantoro dan Supomo, 1999:12). Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menguji atau verifikasi teori, meletakkan teori secara deduktif untuk kemudian menjadi landasan dalam penemuan hal pemecahan masalah penelitian (Indriantoro dan Supomo, 1999:70-71).

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasinya adalah pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya, yaitu pasien Jaminan

Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang melakukan rawat jalan (control).

Dalam penelitian ini peneliti tidak mendapatkan data dengan jelas tentang jumlah populasi, sehingga untuk menentukan ukuran sampel peneliti berpedoman pada pendapat yang dikemukakan oleh Roscoe dalam Sekaran (2006:160) yang mengusulkan aturan sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya beberapa kali (lebih disukai 10 kali atau lebih) lebih besar dari jumlah variabel dalam studi. Dalam penelitian ini terdapat enam variabel yang akan diukur, yaitu variabel Reliabilitas (X₁), Daya Tanggap (X₂), Jaminan (X₃), Empati (X₄), dan Bukti Fisik (X₅) dan variabel Kepuasan Pasien (Y). Sehingga berdasarkan pendapat Roscoe tersebut, diperoleh angka 60 orang responden sebagai sampel, yang berasal dari perhitungan (6 x 10).

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*.

Instrumen Data

Penelitian ini menggunakan variabel bebas X (kualitas pelayanan) yang terdiri dari dimensi reliabilitas (X₁) yang terdiri dari lima item pertanyaan, daya tanggap (X₂) yang terdiri dari lima item pertanyaan, jaminan (X₃) yang terdiri dari lima item pertanyaan, empati (X₄) yang terdiri dari lima item pertanyaan, bukti fisik (X₅) yang terdiri dari lima item pertanyaan, dan menggunakan variabel terikat Y (Kepuasan pasien) yang terdiri dari lima item pertanyaan.

Semua item pertanyaan di ukur dengan menggunakan skala likert 5

poin. 1 (sangat tidak setuju) – 5 (sangat setuju).

Analisis Data

Penelitian ini diuji dengan menggunakan dengan uji validitas untuk mengetahui kelayakan masing-masing indikator untuk mengukur variabel tersebut dan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi suatu pengukuran penelitian dari waktu lalu sampai sekarang, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan lain dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel daya tanggap merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien karena memiliki nilai *standardized beta* tertinggi yaitu sebesar 0,289, dibandingkan dengan variabel-variabel kualitas pelayanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan hal utama dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie, Surabaya.

Daya tanggap merupakan salah satu faktor utama yang berpengaruh penting dalam kepuasan pasien di rumah sakit. Hal ini dikarenakan pasien sangat membutuhkan respon yang cepat dari personil rumah sakit. Mereka umumnya ingin dilayani dengan cepat, dan mengharapkan antrian yang tidak terlalu lama. Apalagi bila melihat kondisi pasien yang mengalami sakit

yang cukup parah, mereka berharap mendapatkan penanganan yang lebih cepat, karena tidak ingin menahan sakit yang cukup lama. Mereka mengharapkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sehingga mereka memahami prosedur yang harus dilewati dan tidak dibiarkan bingung dalam menghadapi prosedur alur pelayanan. Dengan respon layanan yang lebih cepat, pasien akan merasa puas sehingga akan kembali menggunakan jasa layanan dari pihak rumah sakit dan dapat merekomendasikannya kepada kerabat, teman, maupun orang lain untuk menggunakan jasanya.

Bukti fisik merupakan faktor kedua yang sangat diperhatikan oleh pasien dan berpengaruh dalam kepuasan pasien di rumah sakit karena memiliki nilai *standardized beta* sebesar 0,247. Pasien berharap rumah sakit menyediakan kenyamanan dalam menjalani perawatan, sehingga pasien tidak merasa terganggu. Staf rumah sakit yang sopan dan ramah dalam melayani pasien sangat diharapkan, karena mereka ingin dilayani dengan baik. Selain itu fasilitas-fasilitas seperti ruang tunggu dan toilet juga diharapkan nyaman dan bersih. Namun berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian responden atas fasilitas seperti toilet masih menunjukkan nilai rata-rata yang paling rendah diantara indikator bukti fisik lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pasien masih belum puas dengan fasilitas yang ada, dan dirasa masih kurang. Untuk fasilitas peralatan medis sudah dirasa baik dan lengkap oleh pasien sehingga menimbulkan kepuasan. Oleh karena itu, pihak rumah sakit sebaiknya memperhatikan fasilitas yang sifatnya umum seperti toilet dan ruang tunggu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Empati merupakan faktor ketiga yang berpengaruh dalam kepuasan pasien di rumah sakit karena memiliki nilai *standardized beta* sebesar 0,242. Empati penting bagi peningkatan kualitas pelayanan. Karena personil rumah sakit yang memiliki empati rendah terhadap pasien akan menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator empati yang memiliki nilai rata-rata penilaian paling rendah adalah kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan. Kondisi ini menggambarkan bahwa pasien masih merasakan kesulitan dalam akses pelayanan kesehatan, birokrasi yang berbelit-belit dan cenderung masih membingungkan. Hal ini akan mengurangi kepuasan pasien atas layanan rumah sakit, sehingga bisa berdampak negatif bagi citra rumah sakit itu sendiri. Adapun indikator-indikator lainnya seperti perhatian, penyelesaian masalah, dan komunikasi telah dirasa baik oleh pasien.

Reliabilitas merupakan faktor keempat yang diperhatikan oleh pasien dan berpengaruh dalam kepuasan pasien di rumah sakit karena memiliki nilai *standardized beta* sebesar 0,223. Pasien berharap bahwa layanan rumah sakit serta personilnya dapat memberikan layanan yang dapat diandalkan, sehingga mereka tidak ragu-ragu untuk menggunakan jasa layanan rumah sakit. Dengan keandalan yang tinggi maka rumah sakit dapat menjadi rujukan bagi rumah sakit lainnya, sehingga citranya dapat semakin positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator layanan prosedur penerimaan masih dirasa lambat oleh pasien, karena hasil penilaian menunjukkan nilai rata-rata yang paling rendah diantara indikator reliabilitas lainnya. Artinya, pasien merasakan bahwa prosedur penerimaan

masih dirasa tidak lancar dan masih menghabiskan waktu, sehingga mengurangi kepuasan pasien. Indikator-indikator lainnya sudah menunjukkan penilaian yang cukup baik, seperti dalam hal administrasi, pelayanan tenaga medis, dan prosedur perawatan. Namun indikator lainnya yaitu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien juga memiliki penilaian yang masih rendah, walaupun masih lebih tinggi daripada indikator prosedur penerimaan. Oleh karena itu, hal-hal tersebut perlu ditingkatkan lagi.

Faktor yang paling terakhir yang diperhatikan oleh pasien adalah jaminan karena memiliki nilai *standardized beta* sebesar 0,221. Jaminan penting bagi pasien karena mereka mendapatkan kepastian tentang layanan kesehatan yang diterima. Penilaian responden menunjukkan bahwa indikator jaminan yang memiliki nilai rata-rata paling rendah adalah keamanan dan kenyamanan dalam berobat. Hal ini menunjukkan bahwa pasien masih belum merasa nyaman ketika berobat di rumah sakit, masih belum sesuai dengan harapan mereka. Oleh sebab itu, hal ini perlu ditingkatkan lebih baik agar pasien lebih nyaman ketika berobat. Adapun indikator lainnya seperti keteraturan dalam antrian, personil rumah sakit yang sopan, kesesuaian tarif layanan, dan kemampuan tenaga medis sudah dirasa cukup baik oleh pasien.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dalam pengujian secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dari indikator keseluruhan

variable terdapat indikator yang terendah yaitu pada variable daya tanggap bahwa tenaga medis, paramedis, karyawan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama hal ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan dengan cara memberikan pelatihan terkait dengan prosedur pelayanan yang cepat dan akurat sesuai dengan standar SOP pelayanan kesehatan, perlu adanya kontrol dari kepala ruangan secara langsung terkait dengan pelayanan yang diberikan untuk pasien dan perlu menambah jumlah tenaga medis dan paramedis mengingat jumlah pasien yang banyak. Hal ini diharapkan agar pelayanan poli bedah tidak menunggu antrian terlalu lama yang akan berdampak kepuasan yang dirasakan pasien, jika pasien puas mereka dapat merekomendasikan Poli Bedah Umum IRJ RSUD dr. Mohammad Soewandhie. Sehingga *brand image* Poli Bedah Umum IRJ RSUD dr. Mohammad Soewandhie akan baik dimata masyarakat

2. Dalam pengujian secara parsial menunjuk pada masing-masing variable kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, namun pada masing-masing variable terdapat indikator yang terendah, seperti:

a. Indikator daya tanggap yang perlu diperhatikan adalah terkait dengan tanggapan dan kecepatan penanganan keluhan pasien oleh tenaga medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah ini memiliki rata-rata penilaian paling rendah dari responden. Oleh karena itu, pihak rumah sakit perlu mempersiapkan tenaga medisnya lebih siap dan tanggap dalam menangani pasien, dengan melakukan

semacam training dan control dari atasan langsung terkait dengan pelayanan yang diberikan untuk pasien. Serta membuat system terintegrasi yang handal agar proses penanganan keluhan dapat dengan cepat ditangani.

b. Indikator bukti fisik yang perlu ditingkatkan lagi adalah terkait dengan fasilitas yang memadai dan nyaman dari toilet dan ruang tunggu. Pasien banyak yang melayangkan keluhan tentang hal ini. Oleh karena itu, sebaiknya pihak rumah sakit dapat merenovasi fasilitas yang sudah ada dan menambahkan kuantitasnya, sehingga tersedia sesuai atau mendekati jumlah pasien yang sedang ditangani.

c. Indikator empati yang perlu masih ditingkatkan adalah mengenai kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan. Nampaknya pasien masih merasakan kesulitan dalam memperoleh akses pelayanan, terutama umumnya masalah administrasi yang harus dipenuhi, terkait dengan dokumen-dokumen yang harus dilengkapi. Untuk itu informasi yang jelas dan lengkap perlu disosialisasikan sehingga pasien tidak menemui kesulitan dalam mengurus akses pelayanan kesehatan.

d. Untuk hal yang terkait dengan reliabilitas, yang masih perlu diperhatikan adalah terkait dengan prosedur penerimaan pasien yang mudah dan cepat. Oleh karena itu, pihak rumah sakit perlu memberikan keterangan dan alur yang jelas dan diinformasikan melalui semacam gambar bagan yang

mudah diakses dan dibaca oleh pasien, misalnya diletakkan di lobi atau di tempat pendaftaran pasien. Hal ini perlu dilakukan agar pasien lebih siap menyiapkan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga proses penerimaan pasien tidak berbelit-belit dan prosesnya cepat.

- e. Terkait dengan jaminan, hal yang masih perlu diperhatikan adalah rasa aman dan nyaman dalam berobat di rumah sakit. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu melakukan perbaikan terhadap fasilitas-fasilitas yang ada dan menambahkan fasilitas-fasilitas umum lainnya untuk kenyamanan dan keamanan pasien, seperti peralatan medis yang baru dan termutakhir, dan ruang tunggu serta fasilitas antrian yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2000. *Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Astuti, Puji Dwi. 2011. *Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Marinir Gunungsari Surabaya (Studi Kasus di Ruang Rawat Inap)*. Skripsi S1. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Azrul, Azwar.1988. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : PT. Binarupa Aksara.
- Bhayaqi. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. *Journal Bisnis Strategi*, Vol.II No.1, p. 67-79.
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Cooper, Donald R. and C. William Emory. 1999. *Business Research Methods. 5th edition*. Alih bahasa: Drs. Ellen Gunawan, M.A. and Imam Nurmawan, S. E. 1995. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Damayanti, Nyoman Anita. 2001. *Kontribusi Kinerja Perawat dan Harapan Pasien dalam Dimensi Non Teknik Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kasus Kronis (Suatu Studi Eksplorasi dan Intervensi di Rumah Sakit)*. Disertasi S3. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Dajan, Anton. 1986. *Pengantar Metode Statistik*. LP3ES: Jakarta.
- Dewi, Ratna Sari. 2011. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Online di Universitas Negeri Surabaya (Studi Pada Layanan Kartu Rencana Studi Online di Universitas Negeri Surabaya)*. Skripsi S1. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya.
- Dwiyanto, Agus (Penyunting). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Fatmawati, Disi. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto*. Skripsi S1. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Febriani, Valentina Anissa. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*.

- Skripsi S1. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hakim, Abdul. 2001. *Statistika Induktif*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Hidayati, Fikri. 2012. *Kualitas Layanan Bus Kota Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Perum Damri) Trayek Patas Ac1 di Kota Surabaya*. Skripsi S1. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelirtian Bisnis: untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- 2000. *Marketing Management* (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT. Indeks : Jakarta.
- 2003. *Marketing Management*. Eleventh Edition. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- dan Gary Armstrong. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi kedua. Terjemahan. Jakarta : Erlangga.
- Kuntjara. 2007. *Pentingnya Kepuasan Konsumen dan Implementasi Strategi Pemasarannya*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol.III No.3, p. 47-58.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Lovelock, Christoper, and Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Dialihbahasakan oleh Agus Widyantoro dan Tim. Jakarta : Indeks.
- Lyhe, John F. 1996. *Cara Jitu memuaskan pelanggan*. Abdi tandur : Jakarta.
- Mabon, Arif Yanuar. 2010. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Malang)*. Skripsi S1. Malang : Universitas Brawijaya.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nazir, Mohamad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Putri, Rizky Dila Nirmala. 2012. *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto*. Skripsi S1. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT SUN.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- 2010. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rosdhiani, Arista Ayu. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Penelitian di RSAB. Muhammadiyah Wahid Hasyim Malang)*. Skripsi S1. Malang : Universitas Brawijaya.
- Santoso, Semiaji. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*. Skripsi S1. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Edisi I. Jakarta : Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Singgih, Santoso. 2002. *SPSS : Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta .
- . 2008. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Andy Offset : Jakarta.
- . 2002. *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta : CV Andy Offset.
- . 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- . 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- . 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Andi Offset : Yogyakarta.
- dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tentang Kesehatan.
- Valerie A. Zeithaml, Berry. Leonard, Parasuraman. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing Vol: 60.
- Wijaya, Tony. 2005. *Pengaruh Service Quality Perception dan Satisfaction terhadap Purchase Intention*. Modus Vol. 17 (1). 2000.