

# Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi

Abdul Rahman

Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Pemasaran Universitas Batanghari Jambi

Coresponding email: [rahmanred98@gmail.com](mailto:rahmanred98@gmail.com)

**Abstract:** Health is a primary need for everyone. To meet these needs, adequate health services are needed, especially for people who experience health problems. One of them can be obtained through the hospital. Hospital as a business engaged in the field of services must provide quality services, so as to provide satisfaction to patients. This study aims to find out the effect of quality of care on outpatient satisfaction at An Nisa Kota Jambi Mother and Child Hospital. This type of research is descriptively quantitative. The population in this study was outpatients at An Nisa Kota Jambi Mother and Child Hospital in 2020 which amounted to 12,622 people. The sample numbered 100 people. Sampling is done by stratified random sampling. Scale of measurement using the likert scale. The instrument used is a questionnaire. Data analysis is done using a simple linear regression formula. An Nisa hospital was established in 2017, and focuses on maternal and child services. This hospital has carried out excellent health service procedures with operational standards in accordance with government regulations, especially regulations in the field of health. The hospital is led by a director named dr. Hj. Nadiah, Sp. OG. To date, the hospital has had sixteen polyclinics. The results showed that the variable score of service quality got an average score of 429, while patient satisfaction earned an average score of 418. Regression analysis results obtained equation  $Y = -0.218 + 1.084X$ . Correlation coefficient of 0.817. Thitung value of 14,043 and significance of 0.000. Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of service at An Nisa Kota Jambi Mother and Child Hospital falls into the category of very good. Patient satisfaction falls into the category of satisfaction. The quality of service has an effect on outpatient satisfaction by 66.8%. The quality of service has a positive and significant effect on the satisfaction of outpatients at An Nisa Ibu and Anak Hospital in Jambi City.

**Keywords:** Quality of Service, Patient Satisfaction, Outpatient, Hospital

## PENDAHULUAN

Setiap manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari memiliki kebutuhan pokok atau dikenal dengan istilah kebutuhan primer. Selain kebutuhan primer, manusia juga memerlukan kebutuhan lain yang sifatnya sebagai penunjang bagi manusia untuk mencapai kehidupan yang lebih baik. Kebutuhan penunjang tersebut dikenal dengan istilah kebutuhan sekunder. Sebagaimana namanya, kebutuhan pokok atau kebutuhan primer adalah berbagai kebutuhan manusia yang paling mendasar dan bersifat wajib untuk dipenuhi.

Kebutuhan primer manusia terdiri dari sandang (pakaian), papan (tempat tinggal), dan pangan (makanan dan minuman). Ketiga jenis kebutuhan primer tersebut merupakan satu kesatuan yang satu sama lain tidak dapat berdiri sendiri. Bagi manusia, pakaian tidak hanya sekedar bernilai estetika (keindahan), tetapi memiliki fungsi untuk melindungi tubuh dari perubahan kondisi lingkungan dan berbagai jenis penyakit yang dapat mengganggu kesehatan tubuh manusia. Tempat tinggal atau rumah diperlukan bagi manusia sebagai tempat berlindung dari sinar matahari, hujan, dan angin. Rumah juga berfungsi sebagai tempat istirahat yang nyaman setelah manusia melakukan berbagai aktivitas di luar rumah. Tanpa tempat tinggal yang layak, manusia akan mudah mengalami gangguan kesehatan.

Menurut Aziz dan Musrifatul (2015:74) pemenuhan pakaian, tempat tinggal, dan makanan serta minuman merupakan hal yang diperlukan untuk menjaga kesehatan jasmani manusia. Dalam lima kebutuhan, kesehatan masuk dalam kelompok kebutuhan fisiologis dan menduduki tempat teratas. Kesehatan merupakan hal yang mutlak dipenuhi manusia untuk bertahan hidup. Untuk itu, manusia memerlukan tempat untuk menyembuhkan dirinya dari penyakit yang mengganggu kesehatannya. Tempat tersebut dikenal dengan nama Rumah Sakit Menurut Pohan (2006:37) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menjelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Pohan (2006:23) rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. 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.

Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi menggunakan dua strategi pemasaran yang diarahkan untuk memenangkan ketatnya persaingan kepercayaan masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan. Dua strategi pemasaran yang dilakukan adalah, promosi melalui berbagai media massa cetak maupun elektronik, khususnya memanfaatkan teknologi internet. Promosi melalui internet dilakukan dengan membuat situs atau web yang dapat diakses secara luas oleh masyarakat. Selain melalui kegiatan promosi, RS Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi juga terus melakukan perbaikan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Melalui konsep layanan prima, RS Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi membuat Standar pelayanan prima. Berkaitan dengan hal tersebut Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat jalan mengacu pada standar pelayanan kesehatan, baik yang telah ditetapkan oleh dinas kesehatan maupun oleh rumah sakit itu sendiri. Standar pelayanan kesehatan terhadap pasien yang menjalani rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi adalah sebagai berikut:

1. Setiap pasien datang langsung mengarah pada poliklinik sesuai dengan keluhan yang diderita oleh pasien.
2. Pasien mengambil nomor antrean pemeriksaan.
3. Pasien dipanggil oleh perawat, dan pasien mendapatkan pemeriksaan fisik secara umum oleh perawat.
4. Pasien dipanggil untuk masuk ke ruangan dokter, dan dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.
5. Dokter melakukan pemeriksaan dan memberikan resep dokter.
6. Pasien membayar biaya konsultasi dokter langsung kepada dokter yang menangani pasien.
7. Pasien menebus obat sesuai resep yang diberikan dokter.
8. Pasien diperbolehkan pulang dan melakukan rawat jalan dengan melakukan kontrol kesehatan sebagaimana telah diinformasikan oleh dokter (Sumber : Papan informasi layanan kesehatan RS Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi, 2021).

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis (Mu'ah, 2019:61). Berkaitan dengan pelayanan medis rawat jalan, setiap pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi yang telah selesai menjalani proses perawatan rawat jalan, pihak keluarga pasien diminta untuk mengisi kuesioner penilaian tentang pelayanan yang diberikan. Selain itu, keluarga pasien juga diminta untuk memberikan saran atau masukan atas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi berkaitan dengan keluhan pasien atas pelayanan medis rawat jalan di rumah sakit tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Bentuk Aduan dan Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi Tahun 2020**

No.	Bentuk Aduan	Jumlah Pasien Puas (Orang)	Jumlah Pasien Tidak Puas (Orang)	Persentase (%)
1.	Lama menunggu	32	16	33,33
2.	Kenyamanan ruang tunggu	50	42	45,65
3.	Pelayanan dokter dan perawat	39	31	44,29
4.	Kedisiplinan protokol kesehatan	8	6	42,86
5.	Kenyamanan ruang periksa	8	6	42,86
6.	Pelayanan staf administrasi	56	40	41,67
7.	Sistem pelayanan administrasi	62	42	40,38
8.	Pelayanan apotik Rumah Sakit	4	5	55,56
9.	Kedisiplinan pengunjung RS (merokok)	29	24	45,28

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1 di atas, maka dapat diketahui bahwa terdapat sembilan keluhan yang berkaitan dengan pelayanan medis rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. Keluhan terbanyak yang dialami oleh pasien adalah kenyamanan ruang tunggu dan sistem pelayanan administrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas administrasi yang mengurus tentang pendaftaran pasien masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pasien atau keluarga pasien. Selain itu, antian yang lama juga terjadi karena dokter dalam melakukan pemeriksaan cukup lama dan cenderung memberikan perlakuan yang berbeda-beda

untuk masing-masing pasien. Selain data tentang keluhan pasien di atas, peneliti juga memperoleh data jumlah pasien yang pernah dirawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi selama tahun 2016-2020

**Tabel 2. Jumlah Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi Periode Tahun 2016-2020**

Tahun	Jumlah Pasien (Orang)	Perkembangan (%)
2016	11.274	-
2017	11.732	4.062
2018	12.425	5.907
2019	12.561	1.095
2020	12.622	0.486
<b>Rata-rata</b>		<b>2.887</b>

Sumber: Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi, 2020

Berdasarkan data di atas jumlah pasien yang melakukan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi pada tahun 2016 adalah sebesar 11.274 orang pasien terjadi kenaikan sebesar 4,062% pada tahun 2017. Jumlah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi terus mengalami kenaikan sampai pada tahun 2020 dengan rata-rata kenaikan sebesar 2,887%. Meskipun selama periode tahun 2016-2020 telah terjadi kenaikan jumlah pasien rawat jalan, tetapi dalam prosentasi perkembangannya, sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 terus mengalami penurunan, yaitu persentase kenaikan sebesar 5,907% menjadi 0,486% pada tahun 2020.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien telah dilakukan oleh Iswayanti (2018:125), Desanto (2018:114), dan Aryani (2010:15) yang menyatakan bahwa, hasil penelitian menunjukkan variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien maupun keluarga pasien. Dimana terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit meliputi adanya pelayanan yang sangat cepat, pelayanan dari dokter dan perawat sangat ramah dan fasilitas yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

## Landasan Teori

### Pemasaran

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Agustina, 2018:108). Secara sederhana pemasaran menghubungkan antara para produsen dengan pasar. Para penjual dan pembeli dihubungkan oleh empat arus. Penjual mengirimkan barang, jasa serta komunikasi dalam bentuk iklan dan surat langsung ke pasar, sebaliknya penjual menerima uang dan informasi dalam bentuk sikap serta penjualan. Dari proses inilah terjadi pertukaran informasi, serta pertukaran uang untuk mendapatkan barang. Proses inilah yang dapat digambarkan dengan sistem pemasaran sederhana.

Pemasaran mencari informasi tentang semua kebutuhan dan keinginan yang belum dapat terpenuhi. Pemasaran mencari tahu, mengukur, dan menghitung ukuran pasar yang teridentifikasi serta potensi laba (Kotler dalam Radna, 2017:86). Pemasaran menunjukkan perusahaan untuk dapat menuju kepada segmentasi yang diharapkan. Pemasaran juga merancang dan meningkatkan produk serta jasa yang tepat

### Manajemen Pemasaran Jasa

Kotler dalam Ujang, dkk (2019:117) menyatakan bahwa manajemen pemasaran sering digambarkan sebagai proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi. Pemasaran memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan, karena pemasaran merupakan sebuah kegiatan untuk memperkenalkan sebuah produk ke masyarakat dengan waktu yang tepat, tempat yang tepat serta harga yang tepat sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemasaran tidak hanya penting bagi perusahaan saja, melainkan juga memiliki peranan yang sangat penting dalam masyarakat karena kegiatan pemasaran merangkum berbagai aspek kehidupan diantaranya aspek sosial, ekonomi, seni dan budaya. karena kegiatan pemasaran menyangkut kegiatan pendistribusian produk maka akan membutuhkan banyaknya lapangan kerja di dalamnya sehingga akan mempengaruhi sektor pendapatan di masyarakat

Masyarakat mempunyai kebutuhan terhadap peningkatan kualitas kehidupannya yang semakin baik di masa kemudian, salah satu peningkatan itu dalam bidang ekonomi. Perekonomian akan semakin berkembang apabila arus barang mengalir lancar dari produsen ke konsumen. Pentingnya pemasaran dalam masyarakat, tercermin pada setiap kegiatan masyarakat yang tidak lekang dari kegiatan pemasaran barang maupun jasa, baik secara langsung maupun

melalui media-media sehingga menimbulkan pengetahuan terhadap produk jasa yang baru yang mungkin dibutuhkan oleh masyarakat pada kondisi yang tepat.

### **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. Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia

Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono dalam Inggang (2020:97) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, menurut Vincent (2017:101) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti: (1) performansi (*performance*); (2) keandalan (*reliability*); (3) mudah dalam penggunaan (*ease of use*); (4) estetika (*aesthetics*), dan sebagainya. Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan

### **Bauran Pemasaran Jasa**

*Marketing mix* atau bauran pemasaran adalah kombinasi dari empat variabel yaitu produk, struktur harga, kegiatan promosi, dan sistem distribusi (Kamaruddin, dkk, 2020:74). Keempat unsur bauran pemasaran tersebut saling berhubungan dan berpengaruh satu sama lain, sehingga harus diupayakan untuk menghasilkan suatu kebijakan pemasaran yang mengarah pada layanan efektif dan kepuasan konsumen. Jadi didalam bauran pemasaran terdapat variabel-variabel yang saling mendukung satu dengan yang lainnya, yang kemudian oleh perusahaan digabungkan untuk memperoleh tanggapan-tanggapan yang diinginkan di dalam pasar sasaran.

Bauran pemasaran jasa merupakan suatu elemen-elemen organisasi perusahaan yang bisa dikontrol oleh perusahaan untuk melakukan komunikasi dengan konsumen dan akan dipakai untuk memuaskan konsumen. Bauran pemasaran merupakan unsur-unsur pemasaran yang saling terikat, dibaurkan, diorganisir dan digunakan dengan tepat, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan pemasaran dengan efektif sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

### **Kualitas Pelayanan Jasa**

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/ kelompok/ lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba (dalam Chandrianto, 2018:24) adalah : Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau pun masyarakat Menurut Lili (2018:16) 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.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Menurut Aprihatiningrum, dkk, (2019:71) dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dibedakan atas medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjangnya mulai dari sumber daya 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. Tjiptono, (2020:70) berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pada pelanggan.

### **Elemen Kepuasan Pasien**

Menurut Chandrianto (2019:99) lima elemen yang menyangkut kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

1. Harapan (*expectations*)  
Harapan pasien terhadap suatu jasa telah dibentuk sebelum pasien membeli jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, pasien berharap bahwa jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Jasa yang sesuai dengan harapan pasien akan menyebabkan pasien merasa puas
2. Kinerja (*performance*)  
Pengalaman pasien terhadap kinerja aktual jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual jasa berhasil maka pasien akan merasa puas.
3. Perbandingan (*camparison*)  
Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual jasa tersebut. Pasien akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual jasa tersebut.
4. Pengalaman (*experience*)  
Harapan pasien dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari jasa yang berbeda dari orang lain.
5. Konfirmasi (*comfirmation*) dan dikonfirmasi (*disconfirmation*)  
Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual jasa yang digunakan. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Pasien akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*.

Menurut Pohan (2006 : 152-153) kepuasan pasien dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan  
Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:
  - a. Sejauhmana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
  - b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa maupun keadaan gawat darurat.
  - c. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan  
Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap:
  - a. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
  - b. Keluhan dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia  
Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia akan ditentukan dengan melakukan pengukuran :
  - a. Sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas dan atau rumah sakit menurut penilaian pasien.
  - b. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
  - c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
  - d. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
  - e. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan atau rencana pengobatan.
4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan  
Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan ditentukan oleh sikap terhadap:
  - a. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
  - b. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah, dan keluhan yang timbul.
  - c. Lingkup dan sifat keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Kepuasan Pasien**

Kotler dalam Chandrianto (2020:47) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya, dimana jika

kinerja juga gagal dalam memenuhi harapan pelanggan akan merasa tidak puas dan jika kinerja sesuai dengan pemenuhan harapan konsumen, pelanggan akan puas.

Menurut Zeithaml, et al. dalam Mu'ah (2019:56) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen selain faktor kualitas produk, faktor harga, faktor situasi, personal, adapun faktor lain yang tidak kalah penting ialah kualitas pelayanan. Konsumen yang merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan tentunya konsumen sudah membandingkan harapan dengan kinerja nyata yang sesuai didapat oleh konsumen. Konsumen yang merasa benar-benar puas, mereka bisa mengkonsumsi ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan di perusahaan yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek yang penting dalam mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, dalam Chandrianto, 2020:69

## Hipotesis

Hipotesis menurut Arikunto (2012) adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis merupakan dugaan yang menjadi jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang perlu diuji kebenarannya menggunakan hipotesis sebagai berikut:

Ho :Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

Ha :Diduga terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

## METODE

### Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan kebutuhannya (Sugiyono, 2017:59) yaitu:

1. Data kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Dalam hal ini peneliti menggunakan ketiga hal tersebut untuk menyajikan data dengan sebaik-baiknya agar dapat dimengerti.
2. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif diangkakan. Data ini dibutuhkan untuk menganalisis hasil penelitian yang menggunakan skala Likert.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan suatu fenomena dalam bentuk angka-angka yang dihitung secara statistik deskriptif. Adapun data yang dianalisis adalah tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

### Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2012:49). Populasi adalah individu atau sejumlah penduduk yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama (Hadi, 2012:83). Populasi adalah keseluruhan subyek yang berada dalam daerah penelitian yang dimaksud, dimana hasil penelitian tersebut akan digeneralisasikan. Pada penelitian ini populasinya adalah pasien yang menjalankan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi pada tahun 2020 yang berjumlah 12.622 pasien.

**Tabel 3. Jenis Poliklinik dan Jumlah Pasien Rawat Jalan yang Menggunakan Jasa Layanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi Tahun 2020**

No	Poliklinik	Jumlah Pasien (Orang)
1.	Poliklinik Kebidanan dan Kandungan	3.527
2.	Poliklinik Spesialis Anak	2.844
3.	Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam	179
4.	Poliklinik Spesialis Bedah	72
5.	Poliklinik Spesialis Mata	58
6.	Poliklinik Spesialis THT	1.249
7.	Poliklinik Spesialis Saraf	63
8.	Poliklinik Spesialis Paru	819
9.	Poliklinik Spesialis Orthopedi	37
10.	Poliklinik Spesialis Kulit dan Kelamin	44
11.	Poliklinik Spesialis Urologi	624
12.	Poliklinik Spesialis Jantung	73
13.	Poliklinik Spesialis Bedah Mulut	6
14.	Poliklinik Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi	94

15. Poliklinik Spesialis Gigi dan Mulut	137
16. Poliklinik Umum	2.796
<b>Jumlah</b>	<b>12.622</b>

### Sampel

Adapun pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan simple random sampling. Menurut sugiyono (2017:79) “simple random sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu”. Menurut sugiyono (2017:79), menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

### Analisis Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu satu variabel bebas kualitas pelayanan, dan satu variabel terikat kepuasan pasien. Berikut ini adalah hasil uji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut

**Tabel 4. Hasil regresi sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	-.218	.249		-.878	.382
	kualitas pelayanan	1.084	.077	.817	14.043	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

$$Y = -0.218 + 1,084X$$

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta regresi dengan sebesar -0,218. Jika diasumsikan variabel independen tidak ada, maka nilai dari variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,218.
2. Variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 1,084. Hal ini berarti setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,084 point. Dengan demikian semakin besar kualitas pelayanan maka akan menyebabkan semakin tinggi kepuasan pasien

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t. Berikut ini adalah hasil uji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut

**Tabel 5. Uji hipotesis  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	-.218	.249		-.878	.382
	kualitas pelayanan	1.084	.077	.817	14.043	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

### Koefisien Determinasi

Hasil analisis korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 6. R2

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.817 <sup>a</sup>	.668	.665	.18600	

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

### Pembahasan

Berdasarkan data hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan yang telah disajikan dalam Tabel 4.11, maka dapat diketahui bahwa skor tertinggi diperoleh dari hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* (jaminan) dengan rata-rata skor sebesar 432.8 atau kategori sangat baik. Sedangkan untuk skor terendah adalah pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan rata-rata skor sebesar 422.8 atau masuk dalam kategori baik. Data yang disajikan dalam Tabel 4.11 juga menunjukkan bahwa, empat dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori sangat baik, sedangkan satu dimensi masuk dalam kategori baik. Rata-rata hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi sebesar 429 dengan kategori sangat baik. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan data hasil pengukuran variabel kepuasan pasien yang telah disajikan dalam tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa skor tertinggi diperoleh dari hasil pengukuran kepuasan pasien pada indikator akses layanan kesehatan dengan rata-rata skor sebesar 422.7 atau kategori puas. Sedangkan untuk skor terendah adalah pada indikator mutu layanan kesehatan dengan rata-rata skor sebesar 409 atau masuk dalam kategori puas. Data yang disajikan dalam tabel diatas juga menunjukkan bahwa, empat indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori puas. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa secara umum kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi masuk dalam kategori puas.

Sesuai dengan hasil perhitungan, dapat diketahui bahwa pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 66,8% sedangkan 33,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut Chandrianto (2020) selain kualitas pelayanan, beberapa faktor bauran pemasaran yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), lokasi (*place*), orang/SDM (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*).

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis data dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran variabel kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi mendapat rata-rata skor sebesar 429 dengan kategori sangat baik. Sedangkan hasil pengukuran variabel kepuasan pasien memperoleh skor rata-rata sebesar 418 dengan keterangan puas.
2. Berdasarkan dari hasil uji koefisien korelasi sebesar 0,817 artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien. Koefisien determinasi terlihat bahwa kualitas pelayanan memeberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebesar 66,8 % sisanya 33,2 % dipengaruhi variabel lain. Berdasarkan hasil uji t diketahui memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $14.043 > 1,98422$ ), atau  $sig > a$  ( $0,000 < 0,05$ ) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi.

### Saran

Maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi berdasarkan hasil pengukuran kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memperoleh skor terendah dengan rata-rata sebesar 422.8. Sedangkan hasil pengukuran variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa indikator mutu layanan kesehatan memperoleh skor terendah dengan rata-rata sebesar 409.. Dengan demikian diharapkan pihak Rumah

Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi menjadikan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan demi meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi peneliti selanjutnya, kualitas pelayanan berpengaruh 66,8% terhadap kepuasan pasien, artinya masih ada 33,2% variabel lain yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk itu, hendaknya peneliti selanjutnya melakukan kajian tentang kepuasan pasien dengan menggunakan variabel independen lain seperti variabel-variabel yang tergabung dalam *marketing mix* atau bauran pemasaran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina Shinta, 2018, *Manajemen Pemasaran*, Malang : UB Press.
- Aprihatiningrum Hidayati, dkk, 2019, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen : Tinjauan Teoritik*, Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Aziz Alimul Hidayat dan Musrifatul Uliyah, 2015, *Kebutuhan Dasar Manusia*, Surabaya : HPB.
- Chandrianto, 2018, *Kepuasan Pelanggan : Suatu Pengantar*, Jakarta : Literasi Nusantara.
- Inggang Perwangsa Nuralam, 2020, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*, Malang : UB Press.
- Lili Suryati, 2018, *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta : Deepublish.
- Miguna Astuti dan Agni Rizkita Amanda, 2018, *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Deepublish.
- Mu'ah dan Masram, 2019, *Loyalitas Pelanggan : Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, Sidoarjo : Zifataman Publisher.
- Mu'ah, 2019, *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*, Sidoarjo : Zifataman Publisher.
- Pohan, Imbalo, S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.
- Radna Andi Wibowo, 2017, *Manajemen Pemasaran*, Semarang : Unsema.
- Sudirman, 2020, *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*, Yogyakarta : Leutikaprio.
- Sugiyono, 2017. *Metodologi Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2020, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi
- Ujang Samawan, dkk, 2019, *Riset Pemasaran : Panduan Riset dan Kajian Kepuasan, Perilaku, Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Persepsi Resiko*, Bogor : IPB Press.
- Vincent Gaspersz, 2017, *Ekonomi Manajerial : Pembuatan Keputusan Bisnis*, Jakarta : Gramedia.
- Warnadi dan Aris Triyono, 2019, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Deepublish.