

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Praktik Dokter dr. Ayu Suci Pratiwi

Grace Twenty Agustine^{1*}

¹ Universitas Sumatera Selatan; gracetwentyagustine@uss.ac.id

* Korespondensi

Kata Kunci	Abstrak
Kepuasan Pasien; Kualitas Layanan.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder diperoleh dari penyebaran kuisioner dan melakukan wawancara langsung kepada pasien. Penelitian ini menggunakan Metode Analisis Deskriptif, Analisis Kuantitatif, Uji Validitas dan Reabilitas Data Uji Hipotesis (t) dan Koefisien Determinasi (R ²). Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y).

Keywords

Pasien Satisfaction;
Quality of Service.

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on pasien satisfaction. This research uses a quantitative approach. The data sources used in this study are primary and secondary data obtained from distributing questionnaires and conducting direct interviews with the pasien. This study uses descriptive analysis methods, quantitative analysis, validity and reliability of data hypothesis testing (t) and the coefficient of determination (R²). Test t of Service Quality Variable (X) on pasien Satisfaction Variable (Y). Thus it can be concluded that there is a significant influence between the Quality of Service (X) on pasien Satisfaction (Y).

This is an open access article under the [CC BY-SA license](#).



Sitasi:

Agustine, G. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Praktik Dokter Ayu Suci Pratiwi. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 13(1).

1. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kebutuhan setiap manusia dalam menjalani kehidupannya. Kesehatan juga merupakan hal yang sangat penting karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dalam tulisannya, Giriwijoyo (2012) berpendapat bahwa: "Kesehatan merupakan landasan/dasar kondisi fisik yang sangat diperlukan bagi keberhasilan melaksanakan pekerjaan." Oleh karena itu, sehat merupakan pondasi bagi kehidupan seorang manusia yang perlu dipelihara.

Pelayanan Kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai pasien yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan pasien yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan *pasien (Consumer satisfaction)* melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*Provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*Institutionalsatisfaction*) (Wulandari, 2016). Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang. Salah satu upaya pemerintah untuk mendukung hal tersebut adalah dengan menyediakan instansi kesehatan yaitu rumah sakit, Praktik Dokter, Puskesmas dan lain-lain.

Praktik Dokter sebagai salah satu tempat pelayanan dalam bidang kesehatan yang dituntut untuk selalu berorientasi bahwa pasien adalah titik sentral dan melakukan perbaikan serta penyempurnaan

guna menghasilkan pelayanan berkualitas bagi pasien. Kualitas pelayanan kesehatan biasanya mengacu 2 pada kemampuan dokter memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat di terima oleh pasiennya

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Dalam usaha menjaga kualitas pelayanan kesehatan di Praktik Dokter, profesi dokter dan keperawatan berperan penting sebagai kunci utama dalam pelayanan di Praktik Dokter. Pelayanan dokter dan keperawatan yang diberikan melalui asuhan keperawatan, pengobatan dan memberikan rasa aman kepada pasien, keluarga dan pasien sangat membantu pasien.

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas: "Merasa senang; perihal (hal yang bersifat panas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya)". Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan atau jasa. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan.

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting (Andriani, 2017). Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Praktik Dokter Ayu Suci Pratiwi.

2. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan analisis yaitu : a) Uji Validitas untuk menunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. b) Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur pertanyaan dalam sebaran hasil. c) analisis regresi linier sederhana disebut untuk melibatkan satu variabel bebas (x) dan variabel terikat (y). Pada penelitian ini digunakan dua jenis variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y). Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel independen, dan Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel dependen. Populasi yang diamati ini berjumlah 84. Karena jumlah populasi dibawah 100 maka menggunakan sampel jenuh.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan data sekunder. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner/angket, yaitu teknik pengambilan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden. Sebagai pelengkap data, juga dilakukan wawancara dalam studi pustaka, dengan menelaah literatur terkait penelitian ini. Metode analisa data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan Uji Regresi Linier Sederhana.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	r_{xy}	Critical Value (r tabel)	Status
X1	0,531	0,2146	Valid
X2	0,722	0,2146	Valid

X3	0,630	0,2146	Valid
X4	0,695	0,2146	Valid
X5	0,692	0,2146	Valid

Variabel Kualitas Pelayanan (X) menunjukkan r-hitung (r_{xy}) > dari r-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 5 (lima) item pertanyaan pada kuesioner yang diujikan kevalidannya semuanya dinyatakan valid karena r_{xy} > dari r-tabel yaitu dengan nilai r-tabel 0,2146 dari tingkat signifikan 5%.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Pertanyaan	r_{xy}	Critical Value (r tabel)	Status
Y1	0,499	0,2146	Valid
Y2	0,681	0,2146	Valid
Y3	0,642	0,2146	Valid
Y4	0,694	0,2146	Valid
Y5	0,602	0,2146	Valid

Variabel Kualitas Pelayanan (Y) menunjukkan r-hitung (r_{xy}) > dari r-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 5 (lima) item pertanyaan pada kuesioner yang diujikan kevalidannya semuanya dinyatakan valid karena r_{xy} > dari r-tabel yaitu dengan nilai r-tabel 0,2146 dari tingkat signifikan 5%.

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	α Cronbach	α Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,667	0,600	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,608	0,600	Reliabel

Dari tabel diatas menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah reliabel, karena cronbach alpha > 0,60 .

Tabel 4. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1,041	,723	
Kualitas Pelayanan	,942	,032	,956

$$Y = 1,041 + 0,942 X + e$$

Diperoleh bahwa variabel bebas nilainya adalah variabel kualitas pelayanan diperoleh 0,942 memiliki nilai koefisien regresi yang bertanda positif, hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan variabel kualitas pelayanan akan disertai dengan peningkatan variabel kepuasan pasien.

Tabel 5. Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,041	,723		1,440	,154

Kualitas Pelayanan	,942	,032	,956	29,476	<,001
--------------------	------	------	------	--------	-------

Berdasarkan nilai uji t- tes untuk variabel pelayanan sebesar 29,476 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001. Dari nilai signifikan variabel tersebut maka variabel kualitas pelayanan terlihat lebih kecil dari nilai Alfa = 0,05 maka dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,956 ^a	,914	,913	,634

Berdasarkan tabel diatas , maka dapat dilihat bahwa nilai (R) yaitu 0,956. Untuk mengetahui besarnya variasi dari yang diperoleh koefisien determinasi R Square sebesar 0,914 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 91,4 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) Di Praktik Dokter Ayu Suci Pratiwi di Jalan Lubuk Bakung Kelurahan Siring Agung Palembang.

4. KESIMPULAN

Dari hasil uji validasi Kualitas Pelayanan bisa disimpulkan bahwa kuisioner yang di ujikan hasilnya ternyata semuanya valid pada taraf signifikan 5% sehingga layak digunakan. Dan dari hasil uji validasi kepuasan pasien disimpulkan bahwa kuisioner yang diujikan hasilnya ternyata semuanya valid pada taraf signifikan 5% sehingga layak digunakan. Dari hasil pengujian variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah reliabel, karena cronbach alpha > 0,60. Jumlah Cronbach Alpha Kualitas Pelayanan (X) yaitu 0,667. Sedangkan jumlah Cronbach Alpha Kepuasan Pasien (Y) 0,608. Ini membuktikan bahwa cronbach alpha reliabel / valid. Besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,956, dari data tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,914. Yang bisa disimpulkan bahwa pengaruh bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah 91,4%.

Dari data terlampir disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} = 868,824$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0.001 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Kepuasan Pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Susan, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Pendidikan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.

Utomo, S. J. (2016). *Pengaruh kepuasan kerja, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap pegawai*. Bandung: Prints Umc.

Samsuni. (2017). *Manajemen Sumber Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Garuda.

Shabri, I. Y., Nugraha, T., Syamsul, D. (2020). *Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan*. An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Pasien. 6(1).

- Ekawati, R., & Wulandari, T. (2014). "*Analisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rskm Menggunakan Qfd.*" Seminar Nasional Sains Dan Teknologi (1).
- Hardiyansyah. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Lahi, P. P. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Kemenkes RI. Jakarta.
- Tjioptono, F., & Gregorius. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Andi. Yogyakarta
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC.