

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GONDANG, SRAGEN**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Kepada  
Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen



**Disusun Oleh:**

**SINTA WISMA SARI**

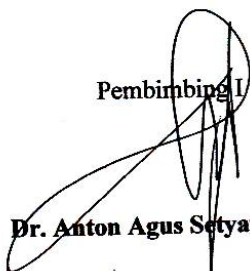
**P 100 130 033**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2016  
NASKAH PUBLIKASI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP DI PUESKESMAS GONDANG SRAGEN**

Telah disetujui oleh

Pembimbing I

  
**Dr. Anton Agus Setyawan, MSi**

Pembimbing II

  
**Dr. Syamsudin, MM**

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUESKESMAS GONDANG SRAGEN

Oleh

**Sinta Wisma Sari**  
**P 100 130 033**

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta pada hari Jum'at, 19 Pebruari 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. **Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si**  
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Dr. Syamsudin, M.M**  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Drs. Farid Wajdi, M.M., Ph.D**  
(Anggota II Dewan Penguji)



Surakarta, 2 April 2016

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Sekolah Pascasarjana

Direktur



  
Prof. Dr. Khiszaifah Dimiyati

## PERNYATAAN

Denganini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oranglain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskas dan disebut dalam daftar pustak

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan.

Surakarta, 2 April 2016



Penulis

Sinta Wisma Sari  
(P 100 130 033)

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GONDANG SRAGEN

Oleh

Sinta Wisma Sari<sup>1</sup>, Anton Agus Setyowan<sup>2</sup>, Syamsudin<sup>3</sup>, Farid Wajdi<sup>4</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Pascasarjana UMS

<sup>2), 3), 4)</sup> Dosen Universitas Muhammadiyah Surakarta

## Abstrak

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis manajemen. Kualitas merupakan suatu inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari suatu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas gondang sragen pada tahun 2015. Penelitian ini menggunakan teknik *convenience sample* untuk menentukan sample didapat 120 jumlah responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2015. Didapat hasil uji Validitas pada *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, acces, communication, security* dan kepuasan memiliki hasil yang valid dengan nilai probabilitas  $<0,05$ . Dan hasil *reliabilitas* keseluruhan item diperoleh *crombach alpha*  $>0,60$  dan dinyatakan semua item dinyatakan reliable atau handal untuk dijadikan instrument. Pada hasil penelitian ini menunjukkan adanya beberapa item jenis pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di puskesmas gondang. Peneliti memberikan saran kepada

manajemen untuk lebih meningkatkan mutu dan pelayanan yang sudah ada di puskesmas gondang sragen.

## **Abstract**

*Customer satisfaction has become a central concept in the management of business discourse. Quality is a core survival of an institution. This study aims to investigate the influence of a quality service to satisfaction of inpatients in health centers gondang sragen in 2015. This study used a convenience sampling techniques to determine the number of samples obtained 120 respondents. This study was conducted in November 2015. The validity of the test results obtained on tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, acces, communication, security and satisfaction have a valid result with a probability value  $<0.05$ . And the overall reliability of the results obtained items Cronbach alpha  $>0.60$ , and declared all the items found to be reliable or reliable instrument. On the results of this study indicate the existence of several items the kind of services that*

*affect patient satisfaction in the clinic gondang. Researchers provide advice to management to further improve the quality and service that already exists in the clinic gondang sragen.*

*Keywords : service, satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis manajemen (Tjipto dan Candra, 2005). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang di konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelanggan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003). Kualitas merupakan suatu inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003).

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau

melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidak puasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat membuat pelanggan. Kepuasan atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan.

Kepuasan sangat bersifat subjektif dan unik bagi setiap pelanggan, pelanggan yang merasa puas adalah mereka yang mendapatkan value dari pemberi layanan suatu produk/jasa. Kalau pelanggan mengatakan bahwa value itu adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi hanya jika pelanggan tersebut mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau value itu adalah kenyamanan, maka dia akan puas bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

buktikan (Notoatmodjo, 2010).

## METODE PENELITIAN

penelitian ini menggunakan teknik convenience sample, *convenience sampling* sering disamakan dengan *incidental sampling* dan *accidental sampling*, *Convenience* artinya mudah atau kemudahan atau kenyamanan (dalam arti tidak memberikan kesulitan atau kesusahan), **convenience sampling** maksudnya mengambil sampel yang sesuai dengan ketentuan atau persyaratan sampel dari populasi tertentu yang paling mudah dijangkau atau didapatkan. Misalnya yang terdekat dengan tempat peneliti berdomisili *Incidental* artinya tidak secara sengaja, secara kebetulan, atau sampingan (bukan yang pokok atau utama). ( Prof,Dr, Sugiyono, 2009).

## PEMBAHASAN

### 1. Hipotesis Tangibel

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara dari pertanyaan penelitian. Biasanya hipotesis ini dirumuskan dalam bentuk hubungan antara dua variabel. Variabel independen dan variabel dependen. Hipotesis berfungsi untuk menentukan arah pembuktian, artinya hipotesis ini merupakan pernyataan yang harus di

Hipotesis menjelaskan *tangibles* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda mengindikasikan pengaruh yang tidak signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pasien ( $\beta = -0,147$ ;  $t_{hitung} = -1,664$ ;  $0,099 > 0,05$ ). Hal ini menjelaskan bahwa *tangible* tidak dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. *Tangibles*, khususnya lingkungan fisik, dengan mudah akan terlihat oleh pelanggan. Puskesmas Gondang perlu membuat desain yang konsisten dengan posisinya sebagai tempat rujukan pelayanan kesehatan di bidang ortopedi-traumatologi dan rehabilitasi medik, bisa menarik perhatian pelanggan, tampil beda dengan membuat *catchment point* atau *nodes* yang merupakan titik tangkap bagi para pelanggan. Memperhatikan desain dan tata letak fasilitas jasa sebagai *moment of truth* (memberi kesan mendalam) bagi pelanggan yang erat hubungannya dengan

pembentukan persepsi pelanggan, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Peralatan dan teknologi kesehatan yang modern dan canggih sangat membantu dalam penegakkan diagnosis dan pemberian terapi bagi pasien serta mencerminkan rumah sakit yang maju. Meskipun dalam penelitian ini peralatan dan teknologi kesehatan dianggap penting bagi pasien, tetapi pemanfaatannya ke pasien perlu dikendalikan agar pasien tidak dirugikan dalam segi pembiayaan yang harus dibayarkan dan segi waktu yang harus dihabiskan untuk menjalani berbagai pemeriksaan. Disadari bahwa sisi positif pemanfaatan teknologi kedokteran dan peralatan kesehatan dapat meningkatkan harapan dan kualitas hidup pasien, namun di sisi lain teknologi juga dapat menjadi sumber kesalahan dan menyebabkan cedera akibat tindakan medis. Untuk itu pemanfaatan teknologi kesehatan kepada pasien harus ditapis dan dikaji dengan cermat serta harus didukung dengan ketrampilan klinis dan kompetensi petugasnya untuk mencegah cedera akibat

tindakan medis. Apabila memang harus dilakukan pemeriksaan dengan alat canggih sebaiknya disampaikan dengan penjelasan mengenai tujuan, proses yang akan dilakukan, manfaat bagi penyakitnya dan resiko yang mungkin timbul.

## 2. Hipotesis Reliability

Hipotesis menjelaskan *reliability* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda mengindikasikan pengaruh yang signifikan dan positif antara *reliability* terhadap kepuasan pasien ( $\beta = 0,450$ ;  $t_{hitung} = 4,301$ ;  $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menjelaskan bahwa *reliability* dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memenuhi jasa yang dijanjikan secara terpercaya, akurat dan konsisten sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Kehandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan jasa. Kehandalan sulit untuk ditegakkan untuk industri perbankan, telekomunikasi, dan penerbangan. Hasil



penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini disebabkan karena proses perawatan dan keberhasilan terapi (hasil pelayanan) sulit diprediksi, karena sangat tergantung pada kondisi dan perkembangan penyakit pasien.

### 3. Hipotesisi responsiveness

Hipotesis menjelaskan *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda mengindikasikan pengaruh yang tidak signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pasien ( $\beta = -0,073$ ;  $t_{hitung} = -0,695$ ;  $0,489 > 0,05$ ). Hal ini menjelaskan bahwa *responsiveness* tidak dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan, kesiapan untuk membantu pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pasien di Puskesmas mempunyai hak untuk mendapatkan informasi mengenai hasil pemeriksaan,

alternatif terapi, hasil konsultasi dan terapi, dan memberikan persetujuan apabila akan dilakukan tindakan medis tertentu setelah diberi informasi yang cukup mengenai tujuan, manfaat, prosedur dan resiko yang mungkin terjadi.

### 4. Hipotesis Assurance

Hipotesis menjelaskan *assurance* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda mengindikasikan pengaruh yang tidak signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pasien ( $\beta = 0,014$ ;  $t_{hitung} = 0,154$ ;  $0,878 > 0,05$ ). Hal ini menjelaskan bahwa *assurance* tidak dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Jaminan kepastian (*assurance*), dapat didefinisikan sebagai pengetahuan dan tingkah laku yang baik dari karyawan dan kemampuan mereka untuk memastikan adanya keyakinan dan kepercayaan pelanggan. Dimensi ini mencakup pengetahuan, keramahan, rasa hormat karyawan, dan kemampuan mereka untuk memberikan keamanan, kepercayaan dan

keyakinan. Adanya jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, kecakapan, dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa dan kredibilitas, termasuk dalam dimensi ini. Jaminan kepastiansangat penting dalam industri perawatan kesehatan dan asuransi, yaitu untuk memperkuat *image* kualitas dan keyakinan dalam jangka panjang sehingga akan membedakan posisinya dengan pesaing dan memberi keunggulan kompetitif di pasar.

##### 5. Hipotesis Emphaty

Hipotesis menjelaskan *emphaty* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda mengindikasikan pengaruh yang signifikan dan positif antara *emphaty* terhadap kepuasan pasien ( $\beta = 0,309$ ;  $t_{hitung} = 3,663$ ;  $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menjelaskan bahwa *emphaty* dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Empati (*empathy*), yaitu adanya rasa peduli dan perhatian khusus yang ditunjukkan kepada setiap pelanggan secara

individual. Penyedia jasa perlu upaya-upaya imajinatif untuk mengenali kebutuhan pelanggan yang mencakup kemudahan akses, komunikasi yang mudah/baik, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Dimensi ini sangat penting diterapkan pada industri penerbangan, perjalanan dan keuangan, dimana *relationship marketing/pemasaran* berdasarkan hubungan (sebagai lawan dari *transaction marketing/pemasaran* berdasarkan transaksi) lebih penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Rumah sakit sebagai bagian dari industri kesehatan membutuhkan orang-orang yang dapat menawarkan atau memberikan nasehat teknis tingkat tinggi.

##### 6. Hipotesis Acces

Hipotesis menjelaskan *acces* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda mengindikasikan pengaruh yang signifikan dan negatif antara *acces* terhadap kepuasan pasien ( $\beta = -0,173$ ;

$t_{hitung} = -2,112; 0,037 < 0,05$ ). Hal ini menjelaskan bahwa *access* dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## 7. Hipotesis Communication

Hipotesis menjelaskan *communication* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda mengindikasikan pengaruh yang tidak signifikan antara *communication* terhadap kepuasan pasien ( $\beta = 0,005; t_{hitung} = 0,046; 0,964 > 0,05$ ). Hal ini menjelaskan bahwa *communication* tidak dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## 8. Hipotesis Security

Hipotesis menjelaskan *security* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda mengindikasikan pengaruh yang signifikan dan positif antara hubungan *security* (keamanan) terhadap kepuasan pasien ( $\beta = 0,439; t_{hitung} = 4,996; 0,000 < 0,05$ ). Hal ini menjelaskan bahwa *security* (keamanan)

dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangibles* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang namun hasil penelitian menunjukkan *tangibles* tidak terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan.
2. *reliability* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Hasil penelitian menunjukkan *reliability* terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien.
3. *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang namun hasil penelitian menunjukkan *responsiveness* tidak terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien.
4. *Assurance* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas

Gondang namun hasil penelitian menunjukkan assurance tidak terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien.

5. *Empathy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Hasil penelitian menunjukkan *emphaty* terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien.
6. *Acces* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Hasil penelitian menunjukkan *acces* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
7. *Communication* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang namun hasil penelitian menunjukkan *communication* tidak terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien.
8. *Security* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang. Hasil penelitian menunjukkan *seurity* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka terdapat beberapa hal yang sebaiknya dilakukan oleh Puskesmas Gondang dalam upaya meningkatkan kepuasan pasiennya agar dapat mencapai standar kualitas pelayanan yang optimal, diantaranya adalah:

1. Karyawan Puskesmas Gondang diharapkan lebih meningkatkan jaminan kepastian melalui peningkatan pengetahuan dan kecakapan/ketrampilan, sikap yang ramah, hormat, jujur dan menghargai yang akan berpengaruh pada image pasien. Disadari bahwa dunia kesehatan mempunyai resiko tinggi karena hasil pelayanan sulit diprediksi dan tidak mudah dipahami sehingga apabila kita dapat menanamkan image yang positif kepada pasien akan berpengaruh pada rasa yakin dan pada akhirnya akan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien.
2. Puskesmas Gondang diharapkan semakin meningkatkan kemampuannya dalam memenuhi jasa yang dijanjikan, diantaranya melalui kepastian jadwal tindakan, kepastian tarif dan keakuratan informasi biaya.

Disadari bahwa *reliability* (kehandalan) sulit ditegakkan karena sangat tergantung pada interpretasi dokter terhadap kasus pasien, perkembangan penyakit dan kondisi umum pasien, yang akan berpengaruh pada lama perawatan, jenis tindakan yang akan dilakukan sehingga pada akhirnya akan sangat berpengaruh pada biaya yang harus dikeluarkan.

3. Puskesmas Gondang diharapkan semakin meningkatkan kepeduliannya dalam mengenali dan memahami kebutuhan pasien, melalui komunikasi

yang baik. Meskipun dari hasil penelitian *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *communication* tidak dianggap penting oleh pasien rawat inap, tetapi disadari bahwa variabel tersebut sangat penting diterapkan dalam pemasaran yang berdasarkan hubungan (*relationship marketing*).

4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan lebih memperluas jangkauan penelitian, dengan meneliti faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2003. "Customer Service yang baik landasan pencapaian Customer Satisfaction" dalam Usahawan, No.01, Tahun XXX11, Januari. Hal.25-30, Jakarta*
- Notoatmojo, S. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta*
- Sugiyono, 2007, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kualitatif dan R & D, Alfabeta, Bandung*
- Tjiptono, Fandi, 2005, Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta*