

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TENAGA  
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP DI  
RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL  
YOGYAKARTA**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata II  
pada  
Jurusan Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh:**

**AJI HIDAYAH DAYANG SARI  
P 100 140 021**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

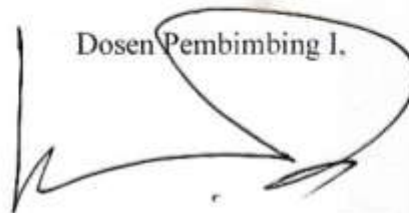
**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TENAGA  
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP DI RS PKU  
MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh:

**AJI HIDAYAH DAYANG SARI**  
**P 100 140 021**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing I.  


**Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT – KL**

Dosen Pembimbing II.



**Dr. Amin Mustofa, SpAk. MARS**

HALAMAN PENGESAHAN

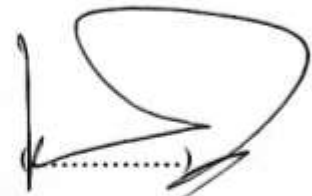
**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TENAGA  
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP DI RS PKU  
MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA**

OLEH  
AJI HIDAYAH DAYANG SARI  
P 100 140 021

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Sabtu, 21 Januari 2017  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT – KL  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Amin Mustofa, SpAk. MARS  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph. D  
(Anggota II Dewan Penguji)



(.....)



(.....)



(.....)



Direktur,

  
Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H. M. Hum  
NIK. 537

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan strata II di suatu perguruan tinggi dan ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 12 Januari 2017

Penulis



**AJI HIDAYAH DAYANG SARI**  
P 100 140 021

# HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Hubungan: 1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. 2) kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. 3) kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 100 orang responden. Alat analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil pengujian instrument menyimpulkan bahwa variabel valid dan reliable sebagai alat pengumpulan data. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 2) kualitas pelayanan tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien. 3) kepuasan pasien mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien

## Abstract

This research aims to identify and analyze the correlation of: 1) the quality service to satisfaction. 2) quality of service to patient loyalty. 3) patient satisfaction to patient loyalty. The data of this research is the premier data which was obtained from the answers of 100 respondents. Data analysis tools using path analysis (*path analysis*). The test results concluded that all variables instrument valid and reliable as a data collection tool. In the data analysis shows that: 1) the service quality has significant and positive correlation on patient satisfaction. 2) The service quality has not significant and positive correlation on patient loyalty. 3) the service quality has significant and positive correlation on patient satisfaction and patient loyalty

**Keywords:** service quality, patient satisfaction, patient loyalty

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang memfasilitasi pelayanan kesehatan untuk diperlukan sebagai pendukung upaya untuk penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit. Dengan diselenggarakan upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit, penyelenggaraan pelayanan kesehatan mempunyai organisasi yang sangat kompleks dan

mempunyai karakteristik. Masing-masing dari berbagai jenis ahli tenaga kesehatan dengan keahlian ilmunya saling berinteraksi satu sama lain. Dalam rangka untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat, para ahli tenaga kesehatan harus mengikuti perkembangan teknologi kedokteran dan ilmu pengetahuan yang berkembang sangat pesat, dan ini membuat permasalahan semakin kompleks di dalam rumah sakit (Noor M. Aziz, 2012).

Selain upaya preventif dan promotif, upaya rehabilitatif dan kuratif juga sangat diperlukan dalam meningkatkan derajat kesehatan dimasyarakat. Fungsi penyediaan pelayanan kesehatan rujukan yang disediakan oleh rumah sakit juga merupakan salah satu upaya kesehatan yang bersifat rehabilitative dan kuratif (Depkes, 2014).

Perizinan rumah sakit mengelompokkan rumah sakit berdasarkan kepemilikannya, yaitu rumah sakit privat dan rumah sakit public. Rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan untuk menarik keuntungan atau profit yang persero atau berbentuk perseroan terbatas adalah pengertian dari rumah sakit privat. Sedangkan rumah sakit yang dikelola badan hokum yang bersifat nirlaba, yang dikelola oleh pemerintah dan pemerintah daerah adalah rumah sakit publik. Pengelompokan perizinan rumah sakit diatas dicantumkan dalam peraturan Menteri Kesehatan Nomor 147/Menkes/PER/I/2010 tentang perizinan rumah sakit yang mengelompokkan rumah sakit berdasarkan kepemilikan (Depkes, 2014).

Tenaga kesehatan memiliki peranan penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal dimasyarakat dengan tujuan agar meningkatnya kemauan, kesadaran dan keinginan untuk hidup sehat dimasyarakat sehingga terwujudlah derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dengan terwujudnya derajat kesehatan dimasyarakat maka hal ini bisa menjadi investasi untuk pembangunan yang produktif dan pembangunan sumber daya manusia secara soasial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum. Hal-hal tersebut ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal dimasyarakat (Depkes, 2014).

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki keterampilan dan/atau pengetahuan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Tenaga di bidang kesehatan terdiri atas asisten tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan. Ada tiga belas jenis tenaga kesehatan yang dikelompokkan terdiri atas: tenaga medis, tenaga gizi, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga psikologi klinis, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga keteknisian medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, tenaga keterampilan fisik, dan tenaga kesehatan lainnya. Hal-hal tersebut tercantum didalam Undang Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Depkes, 2014).

Reformasi layanan kesehatan telah lama dibicarakan, baik di negara berkembang maupun negara maju yang tidak lain adalah membuat sitem layanan kesehatan yang semakin responsive terhadap kebutuhan pasien ata masyarakat. Oleh sebab itu, perlu dilakukan reorientasi tujuan dari organisasi layanan kesehatan agar semakin terfokus pada kepentingan pasien. Dengan kata lain, layanan kesehatan itu harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien atau masyarakat yang dilayani.

Dalam (Ina Ratnaimasih, 2013) kualitas layanan rumah sakit di Indonesia masih dirasa kurang memuaskan (Supratman dan Prasetyo, 2010). Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan ini dirasakan oleh pasien yang berasal dari golongan ekonomi lemah. Tidak sesuainya jadwal praktek yang sudah ditetapkan oleh petugas dan sering terlambatnya waktu tunggu pasien untuk dilayani merupakan beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh pasien yang berasal dari golongan ekonomi lemah atau pasien yang tidak mampu. Pasien yang berasal dari golongan ekonomi lemah adalah pasien yang tidak mampu membayar biaya pengobatan yang dibutuhkannya (Jonirasmanto, 2009; Supratman dan Prasetyo, 2010) dan beberapa pasien yang diwawancarai pada studi pendahuluan menyatakan bahwa informasi

yang diberikan kepada pasien masih kurang, dalam upaya mendidik pasien untuk mengobati dan memelihara kesehatannya sendiri.

## 2. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pasien di instalasi rawat inap dan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode survai, yaitu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama untuk mengambil beberapa sampel yang berasal dari populasi penelitian ini. Populasi yang digunakan adalah pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Sampel penelitian ini adalah 100 pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Lokasi penelitian ini di area RS PKU Muhammadiyah Bantul yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.124, Bantul, Kec. Bantul, Yogyakarta. Ruang lingkup penelitian adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan metode-metode kuesioner yang dilakukan dengan pertanyaan tertulis secara terstruktur atau menggunakan daftar angket yang akan disebarakan kepada seluruh responden dengan tujuan memperoleh data mengenai obyek penelitian.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

Hubungan Tidak Langsung X terhadap  $Y_2$  melalui  $Y_1$

<b>Hubungan</b> tidak langsung	Besar Kontribusi
X terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$	0,693
Total <b>hubungan</b> X terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$	0,693

Sumber: Data Primer Diolah, 2016



Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa hubungan yang dimiliki variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien ( $Y_2$ ) melalui variabel kepuasan pasien ( $Y_1$ ) sebagai variabel *intervening* adalah sebesar 0,693 atau 69,3%

Tabel 2  
Hasil Uji Determinasi Persamaan 1

Model	R	R Square
1	0,693 <sup>a</sup>	0,481

*Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan*

*Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan*

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Bisa dilihat pada tabel 2 nilai *R square* sebesar 0,481 atau 48,1% ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan terhadap variasi perubahan variabel kepuasan pelanggan ( $Y_1$ ) sebesar 48,1% sedangkan sisanya ( $100\% - 48,1\% = 51,9\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain diluar model dan terdapat 1 model analisis jalur dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,693 atau 69,3%.

Tabel 3  
Hasil Uji Determinasi Persamaan 2

Model	R	R Square
1	0,693 <sup>a</sup>	0,481

*Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

*Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan*

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Dari tabel 3 nilai *R Square* sebesar 0,481 atau 48,1%, ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien ( $Y_1$ ) mampu menjelaskan terhadap variasi perubahan variabel loyalitas pasien ( $Y_2$ ) sebesar 48,1%. Serta terdapat 1 model analisis jalur dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,693 atau 69,3%. Sedangkan sisanya sebesar ( $100\% - 48,1\% = 51,9\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

### 3.1 Hasil Uji t persamaan 1

$$Y_1 = 0,693 (X)$$

Tabel 4  
Hasil Uji t Persamaan 1

Model	Nilai $t_{hitung}$	Signifikansi
1 Kualitas Pelayanan	9,528	0,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

#### 3.1.1 Pengujian Hipotesis Pertama

Hasil pengolahan data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,528 dan  $p$  value 0,000 sehingga nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau ( $9,528 > 1,984$ ) dan  $p$  value lebih kecil dari 0,05 atau ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### 3.1.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $Y_1$ ). Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya merupakan pengertian dari kepuasan pasien (Pohan, 2006). Artinya pasien puas dengan kualitas pelayanan di rumah sakit PKU Muhammadiyah bantul. Semakin berkualitas pelayanan tenaga kerja kesehatan di rumah sakit maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dan sebaliknya semakin tidak berkualitas pelayanan disebuah rumah sakit maka pasien tidak akan puas dengan pelayanan tersebut. Sehingga hipotesis pertama yang terdapat dalam penelitian ini telah terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurushshiyam R (2014).

### 3.2 Hasil Uji t Persamaan 2

$$Y_2 = 0,120 (X) + 0,593 (Y_1)$$

Tabel 4.22

Hasil Uji t Persamaan 2

Model	Nilai $t_{hitung}$	Signifikansi
1 Kualitas Pelayanan	1,158	0,250
Kepuasan Pasien	5,747	0,000

*Dependent Variable: Loyalitas Pasien*

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

#### 3.2.1 Pengujian Hipotesis Kedua

Hasil pengolahan data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,158 dan *p value* 0,000 sehingga nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau ( $1,158 > 1,985$ ) dan *p value* lebih besar dari 0,05 atau ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima artinya kualitas pelayanan tidak mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

#### 3.2.2 Pengaruh kualitas pelayan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Variabel kepuasan pasien memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya, penelitian kualitas pelayanan tidak berhubungan positif terhadap loyalitas pasien di RS Umum PKU Muhammadiyah Bantul dan harus melalui kepuasan pasien terlebih dahulu. Maka semakin meningkat kinerja kualitas pelayanan tenaga kerja kesehatan di RS Umum PKU Muhammadiyah Bantul dan pasien puas dengan pelayanan di rumah sakit maka pasien akan semakin loyal dan sebaliknya.

#### 3.2.3 Pengujian Hipotesis Ketiga

Hasil pengolahan data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,747 dan *p value* 0,000 sehingga nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau ( $5,747 > 1,985$ ) dan *p value* lebih kecil dari 0,05 atau ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak artinya kualitas pelayanan mempunyai

hubungan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien RS Umum PKU Muhammadiyah Bantul.

#### 3.2.4 Pengaruh kualitas kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Umum PKU Muhammadiyah Bantul. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan sebuah rumah sakit maka semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit sehingga pasien menjadi loyal. Sebaliknya ketika pasien tidak puas dengan kualitas pelayanan tenaga kerja kesehatan di rumah sakit maka pasien tidak akan loyal. Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini telah terbukti kebenarannya.

## 4. PENUTUP

Berdasarkan uraian pada bab terdahulu, khususnya dalam analisis dan pembahasan selanjutnya terdapat kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, Variabel kualitas pelayanan memberikan hubungan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. *Kedua*, Variabel kualitas pelayanan tidak memberikan hubungan secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Dan *ketiga*, Variabel kualitas pelayanan memberikan hubungan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Prof. Dr. Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aziz, Noor M. 2012. *Penelitian Hukum Tentang Hubungan Tenaga Medis, Rumah Sakit dan Pasien*. Jakarta Timur: Badan Pembinaan Hukum Nasional.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Desimawati, Dian Wahyuni. 2013. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari

- Kabupaten Jember. Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan. Universitas Jember.
- Fitriani, Sri dan Rina Trisnawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Volume 17. No 1.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia.
- Naskah Akademik. 2014. *Rancangan Undang-Undang Tentang Tenaga Kesehatan*.
- Notoatmodjo, Prof. Dr. Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2010
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Nurullaili dan Andi Wijayanto. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1.
- Pohan Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Puti, Widya Chitami. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. Skripsi Fakultas Bisnis dan Manajemen. Universitas Widyatama. Bandung.
- Ratnamiasis, Ina, Rajesri Govindaraju, Budhi Prihartono dan Iman Sudirman. (2013). "Analisis Kualitas Layanan pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung". *Jurnal Trikonomika*, Vol 12 No.2.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 36 Tahun 2014, *Tentang Tenaga Kesehatan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 44 Tahun 2009, *Tentang Rumah Sakit*.

- Wendha, Paramitha, Rahayu, Ketut, dan Suasana. (2013). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar”. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol 7 No. 1.
- WHO. Health Worker. *The World Health Report*. 2008.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows*. Surakarta: BP FKIP UMS.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Yunida, Margita Enno. 2016. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri). Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonard I Berry. 2003. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. (New York: Free Press).