

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK MEDAN MEDICAL CENTER

Oleh

Amroh Athiyah<sup>1</sup>, Ayu Sartika Pane<sup>2</sup>  
ayusartikapane@dharmawangsa.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Medan Medical Center. Metode yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, jumlah populasi yang merupakan pasien di bulan maret 2021, dengan sampel sebanyak 20 responden menggunakan teori Rosco. teknik analisis data yang digunakan meliputi Uji Validitas, Reliabilitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji Signifikan (t), serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) menggunakan IBM SPSS Statistik Versi 16.0. hasil penelitian yang di peroleh persamaan regresi linier  $Y = 9,357 + 0,347X$  yang berarti setiap perubahan nilai variabel kualitas pelayanan yang akan diikuti oleh perubahan variabel kepuasan pasien sebesar 0,347. Sedangkan nilai R Square sebesar 0,279 menunjukkan 27,9% kepuasan pasien dapat di jelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan sisanya 72,1% dijelaskan oleh variabel yang tidak di teliti. Nilai korelasi sebesar 0,279 menandakan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien tidak kuat. Hasil uji t di peroleh nilai  $t_{hitung} 2,640 > t_{tabel} 1,72$  artinya  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima, sehingga diperoleh kesimpulan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Medan Medical Center.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

## PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat di butuhkan oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat di berikan oleh fasilitas kesehatan seperti praktik dokter pribadi, klinik, maupun rumah sakit. Fasilitas kesehatan diwajibkan untuk memberikan suatu pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien. (PMK RI no.69. thn 2014). Keadaan tersebut menuntut fasilitas kesehatan untuk memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan yang baik bisa memunculkan suatu loyalitas konsumen, dan bisa menarik konsumen baru. Konsumen yang puas tidak akan melirik perusahaan lain. Selain itu, promosi secara gratis dalam bentuk dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dapat dilakukan konsumen loyal kepada konsumen yang lain. (herlina, 2010).

Berdasarkan berita online geosiar.com pada tanggal 20 agustus 2018 Bapak Hendrik H Sitompul Politisi demokrat mengeluhkan pelayanan BPJS yang buruk dari pihak rumah

Klinik Medan Medical Center (MMC) di karenakan ketika mengalami antrian lama menunggu antrian giliran periksa dokter ternyata antrian lama di dokter poli umum hanya 1 (satu) orang yang semestinya dokter poli umum itu harus ada 3 (tiga) orang, sehingga pasien berjam-jam. Sehingga pasien yang berobat memakai BPJS kecewa, sedangkan menurut berita online waspada.co.id pada tanggal 12 januari 2019 Klinik Medan Medical Center mendapatkan Indonesia Achievement Center (IAC) pada malam penganugrahan *Indonesia Best of The Best Award* yang di gelar di Hotel Santika Medan.

## LANDASAN TEORI

### 1. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, serta Berry (1985) yang dilansir oleh Tjiptono (2011) merupakan hasil akhir dari perumpamaan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan anggapan mereka terhadap kinerja pelayanan yang terjadi. Passe (2016) mengatakan kualitas pelayanan bisa dimaksud selaku seluruh wujud dari kegiatan yang dicoba oleh industri yang bertujuan buatenuhi harapan konsumen.

Hutasoit (2011) apabila kinerja menguraikan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesesuaian serta derajat keahlian buat digunakan dari totalitas ciri produk serta jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan serta harapan yang

dikehendaki konsumen dengan atribut ataupun aspek yang meliputi: fakta langsung, atensi individu dari karyawan kepada konsumen, energi paham, keandalan serta jaminan

## 2. Kepuasan Pasien

Menurut endang (2010) kepuasan pasien merupakan penilaian ataupun evaluasi sehabis mengenakan sesuatu pelayanan kalau pelayanan yang di seleksi setidaknya- tidaknya penuh ataupun melebihi harapan.

Kepuasan pasien merupakan sesuatu kondisi dimana kemauan serta harapan pelanggan ataupun pasien dipadati. Sesuatu pelayanan hendak dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut bisa penuh kebutuhan serta harapan pelanggan ataupun pasiennya. Kepuasan pelanggan ditetapkan oleh anggapan pelanggan ataupun performance dalam penuh harapan pelanggan, pelanggan yang merasa puas apabila harapan terpenuhi ataupun hendak sangat puas bila harapan pelanggan ataupun penderita terlewat (Spillane&Hafid 2015).

Kepuasan Konsumen ataupun pasien merupakan suasana yan di tunjukkan oleh konsumen kala mereka menyadari kalau kebutuhan serta keinginannya cocok dengan yang di harapkan nserta terpenuhi secara baik (Tjiptono 2012).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah

kuantitatif. Data dalam penelitian kuantitatif diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data (seperti kuesioner, dan dokumentasi

## Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian yang dilakukan adalah seluruh pasien khususnya kesehatan mata di bulan Maret. Sampel yang di ambil dari populasi dalam penelitian ini menggunakan rumus Roscoe dan menggunakan teknik *Sample Random Sampling*.

Sampel = Jumlah variabel (independen+dependen)  
 $\times 10$   
 $= 2 \times 10$   
 $= 20$  Responden

## PEMBAHASAN

### Tekhnik Analisis dan Uji Hipotesis Hasil Penelitian

#### 1. Deskripsi Data Penelitian

##### a.Deskripsi Data Kualitas Pelayanan

Jawaban responden terhadap 10 pertanyaan kualitas pelayanan di peroleh rata-rata jawaban responden berada diantara 4,25-4,60. Sehingga jawaban responden keseluruhan menyatakan kualitas pelayanan cukup baik. Adapun indikator tertinggi terdapat pada indikator daya taggap dan jaminan dengan memiliki nilai rata-rata jawaban 4,60. Sedangkan indikator terendah yaitu indikator bukti fisik yaitu “memiliki perlengkapan medis yang canggih” memiliki nilai rata-rata 4,15.

**b. Deskripsi Data Kepuasan Pasien**

Jawaban responden terhadap 6 pernyataan variabel kepuasan pasien diperoleh nilai rata-rata jawaban responden 4,00-4,35. Sehingga jawaban responden keseluruhan menyatakan kepuasan pasien sudah cukup baik. Adapun indikator tertinggi pada indikator pernyataan kepuasan pasien dengan pekayaan yang di berikan oleh perawat, dan kepuasan pasien terhadap kejelasan informasi yang disampaikan oleh perawat, dengan memiliki nilai rata-rata 4,35. Sedangkan indikator terendah yaitu pada indikator pernyataan kepuasan pasien terhadap kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang di pakai dan pada indikator pernyataan kepuasan pasien dengan kebersihan dan kerapian ruangan. Yang memiliki nilai rata-rata 4,00.

**2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan suatu instrument dan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan suatu instrument. Instrument dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,359. Dan instrument dikatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha lebih dari 0,5.

- a. Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .
- b. Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pasien
- c. Uji Reliabilitas Instrumen

**3. Uji Asumsi Klasik**

- a) Uji normalitas
- b) Uji Multikorelarityas
- c) Uji Heteroskedastisitas

**4. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

**5. Uji Signifikan**

Tabel 8.

Hasil Uji Signifikan (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.357	5.937		1.576	.132
Kualitas Pelayanan	.347	.131	.528	2.640	.017

Sumber : Penelitian 2021

Dari perhitungan diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} = 2.640$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,374$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Medan Medical Center.

**1. Kualitas Pelayanan pada Klinik Medan Medical Center**

Kualitas pelayanan yang di berikan oleh Klinik

Medan Medical Center terhadap pasien sudah cukup baik. Dapat dilihat dari tabel 4.3 dapat dilihat responden memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan Klinik Medan Medical Center dengan melihat hasil jawaban responden. Pada indikator daya tanggap dan jaminan memiliki nilai rata-rata interval tertinggi 4,60 dimana pernyataan dalam indikator daya taggap yaitu “cepat menanggapi keluhan pasien dengan baik”, dan pernyataan pada indikator jaminan yaitu “perawat terampil dalam melakukan pemeriksaan mata” sehingga banyak responden yang memilih untuk menggunakan jasa Klinik Medan Medical Center untuk memenuhi kebutuhannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Novia Susanti & Arsyad Syahrian (2019)

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan pada Klinik Medan Medical Center terdapat pengaruh yang kecil terhadap kepuasan pasien. Dapat diketahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Medan Medical Center dapat di lihat dari tabel 4.10, dimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien hanya sebesar 27,9%, sedangkan sisanya 72,1% di pengaruhi oleh faktor lain. Dan hasil pengujian signifikan dapat di lihat dari tabel 4.11 dimana nilali  $t_{hitung} 2,640 > nilai_{tabel} 1,734$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima,

yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Medan Medical Center. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Novia Susanti & Ahmad Ihsan (2017).

#### KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang di berikan oleh Klinik Medan Medical Center sudah cukup baik, terutama dalam menanggapi keluhan pasien dan Klinik Medan Medical Center memiliki perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan. Dimana dilihat dari jawaban responden banyak yang memberikan pernyataan sangat setuju/SS pada indikator daya tanggap dan jamina yang memiliki nilai rata-rata 4,60.

Kualitas pelayanan pada klinik medan Medical Center terdapat pengaruh yang kecil terhadap kepuasan pasien. Dapat diketahui denagn melihat dari tabel hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), diaman kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien hanya sebesar 27,9% sedangkan sisanya 72,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan hasil pengujian signifikan dapat dilihat dari tabel hasil uji signifikan dimana nilai  $t_{hitung} 2,640 > nilai_{tabel} 1,734$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Medan Medical Center.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 3*. Yogyakarta : Erlangga
- Nuralam, Inggang Purwangsa, 2017. *Etika Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. UB Press, Malang.
- Pohan, Imbalo S. 2020. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Kedokteran EGC
- Rahman, Mulyawan, 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press, Sumedang.
- Thoifah, I' anatut.2015.*Statistika Pendidikan Dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang : Madani.
- Jurnal Internet
- Andini, Gusti Agung Sri.2017.*Pengaruh Retail Service Terhadap Citra Perusahaan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan*. <https://www.neliti.com/publications/253232/pengaruh-retail-service-terhadap-citra-perusahaan-yang-dimediasi-oleh-kepuasan-p>. diakses 29 maret 2021 pukul 17.52 WIB.
- Fadhila, aini nur.2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai*
- Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center*.  
<http://www.neliti.com/publications/285009/pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-kepercayaan-terhadap-loyalitas-dengan-kepuasan-p>. diakses pada 03 mei 2021 pukul 09.58 WIB
- Khoirista, Afrinda., Yulianto, Edy., & Mawardi, M, Kholid. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan(Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)* <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/wiex/1000>. Diakses pada 19 mei 2021 pukul 23.16 WIB
- Lubis, Syahri Alfi., & Andayani Nur Rahmah.2017.*Pengaruh kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.SucofindoBatam*.  
<https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/view/619>. Diakses pada tanggal 19 mei 2021 pukul 13.57 WIB.
- Permana, Shandi Bima., Samari., & Widodo Wahyu.2018.*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Warunk Gacoan Cabang Kediri*.[http://simki.unpkediiri.ac.id/mahasiswa/file\\_artikel/2018/d67dcd557873d8036759d2b3f4a627e3](http://simki.unpkediiri.ac.id/mahasiswa/file_artikel/2018/d67dcd557873d8036759d2b3f4a627e3). Diakses pada tanggal 5 april 2021 pukul 18.46 WIB.

Sumual, Yunita M., Kalangi., & Mukuan Danny. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Otomo Mantos.*

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/32912>. Diakses pada tanggal 16 april 2021 pukul 08.00 WIB.

Susanti, Novia., & Syahrian Arsyad. 2019. *Pengaruh Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang.* <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JBF/article/view/2266/1861>. Diakses pada tanggal 14 april 2021 pukul 13.26 WIB.

Widayantara, Ferry Rizki., Sudjiono., & Arifin Mohammad. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri.* <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jimek/article/view/312>. Diakses pada tanggal 19 april pukul 09.15 WIB.

Skripsi

Annisa, Nurul, 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Tingkat IV Madiun*” (Skripsi). Madiun : Fakultas Peminatan Administrasi Kebijakan

Aini Zahratul, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* (Skripsi). Mataram : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah.

Agustin, Zuliana. 2016. *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.* (Skripsi). Malang : Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah.

Kumolo, Widagdo Bayu. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumaah sakit umum daerah sragen.* (Skripsi). Surakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah.

Naslia, Alvi. 2019. *Analisis Tingkat Kualitas Ppelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah.* (Skripsi). Banda Aceh : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Nining, Hartini. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasoem RSUD Syeh Yusuf Goa.* (Skripsi). Makassar : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin.

Sulaksana, Wildan. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta.* (Skripsi).

Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

Wanggi, Rireja.2017.*Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah sakit Paruh Dungus Madiun.* (Skripsi). Madiun : Fakultas Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Stikes Bhakti Husadah Mulia.

Wulandari, Catur Rizani.2018.*Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makasar.* (Skripsi), Makasar : Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin.

Yanti, Novi.2019.*Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Terhadap Kealitan Pelayanan di Rumah Sakit Ibnu Sina Kecamatan Indra Puri Kabupaten Aceh Besa.* (Skripsi), Banda Aceh : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

