



## Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh

Yimmi Syavardie<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis H. Agus Salim Bukittinggi

Email Korespondensi : [yimmisyavardie678@gmail.com](mailto:yimmisyavardie678@gmail.com)

### ABSTRAK

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari lima aspek yaitu bukti fisik, empati, *responsiveness*, keandalan dan *assurance*. Ternyata keandalan dan *assurance* memiliki pengaruh yang positif dan juga berkaitan dengan kepuasan pasien pada RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang penulis amati, yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah dari segi *assurance* artinya RSUD DR. Adnaan WD. Payakumbuh mampu memberikan *assurance* kepada para pasiennya berupa *assurance* kesehatan sehingga dari penelitian yang penulis laksanakan di RSUD Dr. Adnaan WD. Payakumbuh ini memiliki dampak yang besar dibandingkan dengan variabel lainnya. Selanjutnya kedua, dampak terbesar pada kepuasan pasien di RSUD DR. Adnaan WD. Payakumbuh adalah variabel *responsiveness* artinya pihak Rumah Sakit selalu cepat menanggapi dan mendengar keluhan pasien-pasiennya.

**Kata kunci :** *kualitas pelayanan, kepuasan pasien.*

### PENDAHULUAN

Banyak hal yang bisa mempengaruhi Kepuasan, dalam hal ini rasa kecewa atau senang yang dialami pengguna jasa. Sesudah membandingkan harapan dengan kenyataan (Kotler dan Keller, 2014).

Pasien dikatakan puas apabila harapannya lebih rendah dari kenyataan yang dirasakan, dan sebaliknya bila kenyataan yang diperoleh lebih kecil dari harapan maka pasien merasa tidak puas atau kecewa. Meskipun demikian, dalam beberapa jurnal menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tapi salah satu variabel yang paling besar menjelaskan kepuasan pasien ini adalah kualitas

pelayanan. Adapun logika sederhana dibalik anggapan tersebut adalah apabila kualitas pelayanan yang diberikan itu besar pada pasien maka tingkat kepuasanpun menjadi semakin besar yang dirasakan oleh para pasien tersebut. Hal ini tentunya juga berlaku pada Rumah Sakit Dr. Adnaan WD Payakumbuh.

Parasuraman 2017, mengemukakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan bisa dilihat dari lima dimensi. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu:

1. *Tangible* yaitu tampilan fisik, peralatan, karyawan, dan bahan atau alat komunikasi.
2. *Empathy* merupakan kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada pasien.
3. *Reliability* yaitu konsistensi seseorang dalam melaksanakan pelayanan yang terpercaya, akurat sesuai dengan hal yang dijanjikan.
4. *Responsiveness* merupakan keinginan semua pihak dalam membantu serta menciptakan kualitas pelayanan selekasnya dan mendengar / memberi solusi keluhan pasien.
5. *Assurance* merupakan kemampuan semua pihak Rumah Sakit untuk menciptakan keyakinan maupun kepercayaan atas janji yang telah disampaikan pada seseorang yang dalam hal ini adalah pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil yang dirasakan seorang pasien secara pribadi dengan membandingkan antara informasi atau janji yang didapat dan hasil yang dirasakan, apa sudah sama dengan yang diinginkan. Tingkat harapan yang diinginkan terhadap hasil yang dirasakan apabila makin mendekati, maka tingkat kepuasan pasienpun akan semakin besar pula. Dalam hal ini tidak lepas dari bermacam hal, baik faktor dari internal pasien maupun dari eksternal pasien (Parasuraman 2017).

Kepuasan pasien berhubungan dengan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit. Dalam hal kepuasan pelayanan merupakan suatu bentuk sudah terpenuhi atau belum keinginan terhadap harapan. Pelaksanaan pada pelayanan diperlukan melakukannya dengan sebaik mungkin, teliti dan cermat, terbuka, berkeadilan serta bijaksana. Hal ini disebabkan dari dampak yang timbul akan relatif sangat besar (seperti : ketidakpercayaan, kecurigaan, kecemburuan ataupun kekecewaan). Pada masa Pandemi yang lalu terjadi masalah ketidak harmonisan antara petugas kesehatan di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh berawal dari ketidakpuasan

pasien didalam sistem pelayanan yang diberikan pada pasien Rumah Sakit. Keadaan tersebut menciptakan disharmonisasi dalam pelayanan di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh, sehingga timbul perasaan tidak puas para pasien disebabkan pelayanan yang diperoleh - belum sesuai dengan harapan pasien, dibanding terhadap kewajiban yang sudah dilakukan pasien. Hal ini, menjadi diskusi sehari hari maupun dalam rapat mingguan oleh manajemen Rumah Sakit. Juga dalam pembahasan tersebut, untuk menjadi suatu kajian pelayanan yang harus diperoleh oleh pasien di Rumah Sakit. Untuk meminimalisir dan menghindari permasalahan yang akan timbul maka pelaksanaan pelayanan sebaiknya dilaksanakan secara transparan, proporsional, yang tentu saja sesuai dari tanggung jawabnya (Tjiptono, 2013).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini populasinya adalah semua pasien Rumah Sakit Dr. Adnan WD Payakumbuh bulan Desember 2022 yang berjumlah 436 orang pasien. Rumus yang digunakan untuk mendapatkan sampel yang dimaksud adalah rumus Slovin, dan diperoleh banyak sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 82 responden atau  $n = 82$ . Informasi yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan pernyataan dalam bentuk angket, disusun dengan dasar dari kisi-kisi berbentuk skala *Likert* yaitu skala dalam lima tingkat, disusun berdasarkan model skala 1 sampai 5 (Sugiyono, 2013).

## **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pada pengujian validitas dilakukan dengan mengolah data menggunakan software SPSS. Quality of Service berdasarkan nilai signifikansi yang kecil yaitu 0,05 (5%) maka deklarasi title coil selesai dibatalkan, dan apabila nilai signifikansi sama dengan atau lebih besar dari 0,05 (5%) maka dianggap tidak valid. Dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $(n-2)$  dan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $r$ -tabel: ,197. Variabel yang diuji dinyatakan valid jika angka  $r$  lebih besar dari  $r$  array, dan sebaliknya variabel dinyatakan salah jika angka  $r$  lebih kecil dari  $r$  array. (Ghozali, 2016). Menurut Sugiyono (2013), suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha  $> 0,60$ . Suatu variabel dikatakan reliabel jika hasilnya  $\alpha > 0,60$  = reliabel. Jika hasil  $\alpha < 0,60$  dinyatakan tidak dapat diandalkan.

Tabel 1.

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

No	Variabel / Indikator Kepuasan nasabah	r hitung	r tabel	Keterangan
1	1	0.859	0.300	Valid
2	2	0.824	0.300	Valid
3	3	0.823	0.300	Valid
4	4	0.576	0.300	Valid
5	5	0.498	0.300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2022

Tabel 2.

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Item	Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	Bukti Fisik			
1	1	0.323	0,300	Valid
2	2	0.419	0,300	Valid
3	3	0.588	0,300	Valid
4	4	0.511	0,300	Valid
5	5	0.886	0,300	Valid
X2	Empati			
6	1	0.860	0,300	Valid
7	2	0.622	0,300	Valid
8	3	0.543	0,300	Valid
9	4	0.308	0,300	Valid
10	5	0.860	0,300	Valid
X3	Responsiveness			
11	1	0.582	0,300	Valid
12	2	0.360	0,300	Valid
13	3	0.509	0,300	Valid
14	4	0.360	0,300	Valid
15	5	0.624	0,300	Valid

X4	Kehandalan			
16	1	0.492	0,300	Valid
17	2	0.327	0,300	Valid
18	3	0.595	0,300	Valid
19	4	0.420	0,300	Valid
20	5	0.529	0,300	Valid
X5	Assurance			
21	1	0.315	0,300	Valid
22	2	0.851	0,300	Valid
23	3	0.851	0,300	Valid
24	4	0.401	0,300	Valid
25	5	0.851	0,300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer, 2023.

Tabel 3.

### Reliabilitas

Alpha	Tingkat reliabilitas
0,10 - 0,20	Kurang reliabel
0,21 - 0,40	Agak reliabel
0,41 - 0,60	Cukup reliabel
0,61 - 0,80	Reliabel
0,81 - 1,00	Sangat reliabel

Sumber : Sugiyono (2013).

### Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan analisis biasanya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (variabel X) terhadap variabel terikat (variabel Y) (Ghozali, 2016). Dalam analisis regresi berganda, variabel independen (variabel X) diprediksi mempengaruhi variabel dependen (variabel Y) lebih dari 1 secara total. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kondisi fisik (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), kehandalan (X4) dan keamanan (X5). , sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y), maka dalam persamaan regresi berganda digunakan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

$\alpha$  = Konstanta

X1 = Wujud fisik

X2 = Empati

X3 = Responsiveness

X4 = Keandalan

X5 = Assurance

$\beta_1$  = Koefisien regresi dari variabel X1 (Wujud Fisik)

$\beta_2$  = Koefisien regresi dari variabel X2 (Empati)

$\beta_3$  = Koefisien regresi dari variabel X3 (Responsiveness)

$\beta_4$  = Koefisien regresi dari variabel X4 (Keandalan)

$\beta_5$  = Koefisien regresi dari variabel X5 (Assurance)

e = *residual error*

### Uji - T

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen dilakukan uji hipotesis dalam penelitian ini. Prosedur pengujian hipotesis yang diajukan dilakukan dengan cara yang menunjukkan seberapa besar variabel independen secara individual menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

Untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, secara parsial dengan menetapkan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan juga menerima atau menolak hipotesis, metodenya adalah:

H0:  $\beta = 0$ , yaitu variabel bebas X1, X2, X3, X4 dan X5 tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

Ha:  $\beta > 0$  yang berarti variabel bebas X1, X2, X3, X4 dan X5 berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat masing-masing variabel bebas berpengaruh signifikan dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). terhadap variabel terikat secara parsial

Tabel 4.

### Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
	Kepuasan pasien			
1	1	0.859	0.300	Valid
2	2	0.824	0.300	Valid
3	3	0.823	0.300	Valid
4	4	0.576	0.300	Valid
5	5	0.498	0.300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer, 2023.

Dari Tabel 4 diatas, hasil uji-uji variabel kepuasan pasien (Y) dari kelima pertanyaan yang ada, didapatkan hasil semua pernyataan valid untuk variabel kepuasan pasien. Dari hasil uji validitas diperoleh hasil untuk semua pernyataan memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0,30. Ini memungkinkan semua poin dalam ekspresi variabel kepuasan pasien (Y) digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Tabel 5

### Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kepuasan Pasien	0.877	Reliabel
Bukti Fisik	0.765	Reliabel
Empati	0.826	Reliabel
Responsiveness	0.724	Reliabel
Kehandalan	0.712	Reliabel
Assurance	0.836	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer, 2023

Sebesar apa suatu variabel bisa membuat hasil pengukuran yang konsisten dapat digunakan analisis Reliabilitas yang memperlihatkan bila pengukuran berulang dua kali atau lebih, hasilnya akan sama. Metode analisis Reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cronbach's Alpha*. Nilai cronbach's alpha ( $\alpha$ ) dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali :2005).

Penelitian ini pada uji Reliabilitas yang sudah dilaksanakan dengan jalan melihat hasil *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ). Suatu instrument dalam variabel pengujian dinyatakan Reliabel bila menunjukkan hasil *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) > 60% yaitu apabila dibuat penelitian berulang dalam waktu atau dimensi berbeda, maka memperoleh hasil dengan kesimpulan yang sama. Begitu sebaliknya, apabila koefisien alpha ( $\alpha$ ) < 60, akan dianggap kurang Reliabel. Artinya apabila variabel tersebut dilaksanakan penelitian kembali dalam kurun waktu berbeda akan menunjukkan hasil yang berbeda (Ghozali, 2016).

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki koefisien alpha ( $\alpha$ ) yang cukup tinggi > 0,60. Untuk menyatakan bahwa semua konsep pengukuran setiap variabel dalam kuesioner itu handal, artinya kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang handal.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Penggunaan uji Regresi Linear Berganda ini untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RS Adnaan WD Payakumbuh dan bisa membuktikan hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini bisa diterima atau ditolak. Sehingga hasil analisa regresi liner berganda dapat diperoleh hasil :

Tabel 6.

#### **Hasil Analisis Regresi Berganda**

Variabel Terikat	Konstanta dan Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Signifikan
Kepuasan Pasien (Y)	Konstanta (a)	39.135	0.000
	Bukti fisik (X1)	0.258	0.013
	Empati (X2)	0.155	0.031
	Responsiveness (X3)	0.434	0.000



Keandalan (X4)	0.177	0.039
Assurance (X5)	0.577	0.000
$R^2$	0,624	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023.

Nilai koefisien regresi masing – masing variabel diatas dapat disubstitusikan ke dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5$$

$$Y = 39,135 + 0,258 X_1 + 0,155 X_2 + 0,434 X_3 + 0,177 X_4 + 0,577 X_5$$

Hasil persamaan regresi linear berganda diatas bisa dijelaskan :

Nilai standarnya adalah 39,235 yang menyatakan tentang kepuasan pasien sebelumnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada dimensi bukti, empati, responsiveness, kehandalan dan assurance, menghasilkan 39,235 dengan asumsi variabel lain konstan.

Hasil variabel bebas Indeks Fisik (X1) sebesar 0,35 yang berarti penambahan satu satuan indeks fisik meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,35 atau 35%. Kemudian empati (X2), apabila ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,255 atau 25%. Sementara itu bila variabel independen ketiga dari dimensi kualitas pelayanan adalah responsiveness (X3) jika ditambahkan satu satuan responsiveness, maka kepuasan pasien akan bertambah sebesar 0,53 atau 53%. Variabel independen keempat adalah reliabilitas (X ) 0,677 atau 67% dengan asumsi variabel lain tetap.

Nilai Chi Kuadrat sebesar 0,63 yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD DR. Adnan WD. Payakumbuh sebesar 63%, sisanya 37% akan berpengaruh oleh variabel lain yang tidak tercakup oleh model penelitian ini.

## SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

Dari hasil penelitian diatas penulis dapat menganalisa tentang kualitas pelayanan yang lima dimensi, terdiri dari yaitu Bukti Fisik, Empati, *Responsiveness*, Keandalan dan *Assurance* memiliki pengaruh yang positif dan juga sangat penting untuk kepuasan pasien pada RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang penulis teliti yang paling besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien

adalah dari segi *Assurance*, artinya RSUD DR. Adnaan WD. Payakumbuh mampu memberikan *Assurance* kepada para pasiennya berupa assurance pelayanan.

Kemudian variabel kedua yang paling besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di RSUD DR. Adnaan WD. Payakumbuh adalah variabel Responsiveness. Artinya pihak RSUD DR. Adnaan WD. Payakumbuh sangat besar mendengarkan keluhan dari pasiennya, karena pihak RSUD DR. Adnaan WD. Payakumbuh selalu merespon dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan para pasiennya.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Sehubungan dengan itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak atas terlaksananya penelitian ini pada,

1. Direktur RSUD DR. Adnaan WD. Payakumbuh, yang sudah memberi kesempatan peneliti melaksanakan penelitian.
2. Akademi Farmasi Imam Bonjol, yang telah memberi kesempatan penulis mengirim artikel ini ke Jurnal Farmasi Sains dan Obat Tradisional “Sitawa”

### DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, 2016. *Aplikasi Analisis Multivaria dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip Semarang.
- Husein, Umar. 2004. *Metode Penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Cetakan ke-6. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philips. Keller. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Pelayanan Terpadu (Total Service Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A. 2017. *Determinants of Customer Expectations of Service* (Journal of the Academy of Marketing Science Volume 21, Number 1)
- Prayatno, Duwi. 2011. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta : Medikom.
- Sugiyama A. 2008. *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Bandung : Guardaya Intimarta.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Taslimah, Nur. 2019. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Go-Jek dengan Kepuasan*. Jurnal Ekonomi STIE H. Agus Salim.
- Tjiptono, F, & Chandra G. 2013. *Service, Quality & Satisfaction* (3 ed). Yogyakarta : Andi Publisher.

Wardhani, Tri Ulfa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Pelayanan Transportasi Go-Jek*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sumatera Utara.