

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KLINIK ARYA HUSADA MEDIKA SIDOARJO

Ernawati, Wara Pramesti

Prodi Statistika Fakultas MIPA Univ. PGRI Adi Buana Surabaya

Abstrak

Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan prioritas yang mendasar dalam kehidupan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang tinggal di daerah di Indonesia adalah melalui pusat Kesehatan masyarakat yang bertempat di kecamatan-kecamatan sebagai pengganti keberadaan rumah sakit dan klinik-klinik kesehatan yang bertanggung jawab atas kesehatan rakyat. Penelitian ini dilakukan di Klinik Arya Husada Medika Sidoarjo, yang diteliti adalah bagaimana karakteristik pasien di klinik dan Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik. Dengan tujuan untuk mengetahui karakteristik pasien di klinik dan Mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik. Sampel yang akan diteliti adalah pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di Klinik Arya Husada Medika Sidoarjo tercatat pada bulan Juli sampai awal agustus 2013, Berusia 15 tahun ke atas dengan jumlah 100 pasien. Analisis statistik yang digunakan adalah Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas, dan *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk mengetahui untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan kepuasan pasien. Karakteristik pasien dari Klinik Arya Husada Medika adalah mayoritas perempuan sebesar 57%, Usia 36–45 Tahun 46%, Pendidikan Terakhir Perguruan Tinggi sebesar 44%, Status Pernikahan sudah Menikah sebesar 69%, dan Jenis Pekerjaan adalah Wiraswasta / Pengusaha sebesar 38%. Dari analisis SEM bahwa kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah Faktor Assurance, Responseveness, Empathy, dan Tangibles. Keempat faktor tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan di klinik Arya Husada Medika. Kualitas yang paling besar berepengaruh adalah faktor Tangibles. Kepuasan pelayanan dipengaruhi kualitas Responsiveness sebesar 0,05, dipengaruhi kualitas Ansurance sebesar 0,12, Empathy sebesar 0,07, dan dipengaruhi kualitas Tangibles sebesar 0,15.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, analisis deskriptif dan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM)

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuha manusia yang utama dan prioritas yang mendasar dalam kehidupan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang tinggal di daerah di Indonesia adalah melalui pusat Kesehatan masyarakat yang bertempat di kecamatan-kecamatan sebagai pengganti

keberadaan rumah sakit dan klinik-klinik kesehatan yang bertanggung jawab atas kesehatan rakyat. Penelitian ini dilakukan di klinik Arya Husada Medika Sidoarjo. Kepuasan yang dianalisa adalah kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang berkunjung di klinik Arya Husada Medika Sidoarjo, Klinik ini dilengkapi peralatan medis yang sudah standar perlengkapan rumah sakit dan juga dilengkapi dengan apotik (apotek). Klinik ini memberikan pelayanan yaitu praktek dokter umum, praktek dokter gigi, poli kecantikan, laboratorium klinik, radiologi, khitan laser dan manual, USG ABDOMEN dan USG kandungan. Analisis statistik adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk mengetahui untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi klinik kesehatan untuk mengevaluasi elemen pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian serius agar lebih meningkatkan kualitasnya.

2. Structural Equation Modeling (SEM)

SEM adalah teknik statistik multivariat yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar-variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar indikator dengan konstraknya, ataupun hubungan antar-konstrak (Singgih, 2012:14). Variabel laten disebut dengan konstrak atau *unobserved variables*. variabel laten merupakan variabel yang tidak diamati, tersusun dan diukur secara tidak langsung melalui variabel observasi atau variabel manifes yang diamati (Basuki, 2004 dalam Ichsan, 2008:9).

2.1 Measurement Model dan Structural Model

Measurement Model adalah bagian dari model SEM yang menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya. *Structural Model* adalah menggambarkan hubungan antar variabel-variabel laten atau antar variabel eksogen dengan variabel laten (Singgih, 2012:10).

2.2 Definisi Kepuasan

Menurut (Oliver, 1980) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan (Tjiptono dan Candra, 2005 :195) mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuai memadai. Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan, yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing. Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkely dan Saylor (1994) merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Manajement* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas.

3. Metode Penelitian

3.1 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Teknik pengumpulan dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan didukung dengan observasi. Objek penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di klinik Arya Husada Medika Sidoarjo.

3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan di klinik Arya Husada Medika. Berikut adalah variabel operasional yang digunakan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Dimensi Layanan	Variabel	Jenis Layanan
Reliability	X _{1.1}	Prosedur pelayanan Puskesmas tidak berbelit-belit
	X _{1.2}	Pelayanan, pemeriksaan, dan pengobatan cepat dan tepat
	X _{1.3}	Konsultasi dengan dokter jelas dan dimengerti
Responseveness	X _{2.1}	Pelayanan dimulai tepat waktu
	X _{2.2}	Kesigapan dokter dan petugas dalam menangani keluhan pasien
	X _{2.3}	Kemudahan pelayanan administrasi
Assurance	X _{3.1}	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas
	X _{3.2}	Kewajaran biaya puskesmas
	X _{3.3}	Kewajaran biaya obat
	X _{3.4}	Percaya dokter dan petugas bersangkutan dapat menangani keluhan pasien dengan tepat
Empathy	X _{4.1}	Kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan
	X _{4.2}	Pemberian pelayanan kepada semua pasien tanpa pilih-pilih
	X _{4.3}	Kemampuan dan kemauan petugas dalam berkomunikasi
Tangibles	X _{5.1}	Penampilan fisik gedung
	X _{5.2}	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan
	X _{5.3}	Kebersihan toilet
	X _{5.4}	Penampilan petugas

4. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelitian tentang tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan klinik Arya Husada Medika Sidoarjo, bisa dipengaruhi oleh faktor

Jaminan (*Anssurance*), daya tanggap (*Responsiveness*), *empathy*, dan wujud nyata (*Tangibles*). Sehingga kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan klinik arya husada medika dipengaruhi oleh faktor Anssurance sebesar 0,12, dipengaruhi faktor Responsivenees sebesar 0,05, dipengaruhi faktor Emphaty sebesar 0,15, dipengaruhi faktor Tangibles sebesar 0,05. Keempat faktor tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan klinik arya husada medika sidoarjo. Variabel *Reliability* (keandalan) (X1), *Responsiveness* (Daya tanggap) (X2), *Assurance* (Jaminan) (X3), *Emphaty* (Emphaty) (X4) dan *Tangibles* (Bukti langsung) (X5) valid karena valid karena $t_{hitung} > t_{tabel}$.

5. Simpulan

Dari analisis SEM bahwa kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah Faktor *Anssurance*, *Responsevnees*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Keempat faktor tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pasien dalam kepuasan pelayanan di klinik Arya Husada Medika. Kualitas yang paling besar berpengaruh adalah faktor *Tangibles*. Kepuasan pelayanan dipengaruhi kualitas *Responsiveness* sebesar 0,05, dipengaruhi kualitas *Anssurance* sebesar 0,12, *Empathy* sebesar 0,07, dan dipengaruhi kualitas *Tangibles* sebesar 0,15.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2003. *Dasar – dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, S. 2009. *Dasar – dasar evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Budi, Ferdi Utama. 2011. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Keputih*. Jurusan Statistik FMIPA ITS Surabaya
- Dimiyati dan Mudjiono. 2009. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta : Rineka Cipta
- Hari wijaya, Setyo. 2008. *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Hartanto Sunardi, Wara Pramesti. 2008. *Statistik*. University Press Adi Buana Surabaya
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara
- J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- J. Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurmansyah, Andarian Arif. 2011. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Gresik (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Gresik). Jurusan Statistik FMIPA ITS Surabaya
- Santoso, Singgih .2012. *Analisis SEM Menggunakan AMOS*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Sudjana. 1996. *Metode Statistika* Bandung : Tarsito
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bndung : Tarsito

- Sufyan, Ichsan. 2008. *Partisipasi Masyarakat Surabaya dalam Pembuatan Kebijakan Pemerintah Kota (Studi Kasus Kecamatan Sukolilo Surabaya)*. Jurusan Statistik FMIPA ITS Surabaya
- Sugiyono. 2002. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Ikatan Penerbitan Indonesia
- Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor – faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta : Rineka Cipta
- Susanto Priyo Hastono, Luknis sabri.
2006. *Statistik Kesehatan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

