

Received: April 2021	Accepted: May 2021	Published: June 2021
----------------------	--------------------	----------------------

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLI UMUM PADA KLINIK SUKAMAJU TAPOS DEPOK**

Rosento Rst<sup>1\*</sup>, Isnurrini Hidayat Susilowati<sup>2</sup>, Dedeh Saadah<sup>3</sup>  
 Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta<sup>1,2,3</sup>  
 Jl. RS. Fatmawati Raya, No. 24, Jakarta Selatan  
 \*Email : [rosento.rst@bsi.ac.id](mailto:rosento.rst@bsi.ac.id)

### **ABSTRACT**

*Service is an activity to serve customer needs. Companies engaged in products or services can provide the best service so that they can provide satisfaction to customers. The research objective was to find out how much influence the service had on customer aging at the Primary Outpatient Clinic of Sukamaju Tapos Depok. This research is a quantitative study with data calculation using SPSS version 16. The population taken is the average data of patient visits in a day, namely 79 patients. The sample in this study was 65 samples using the random sampling method. The research instrument used a questionnaire with a total of 30 (thirty) statement items. Based on data analysis, the results of the study on a correlation coefficient of 0.872 indicate that service quality has a strong relationship with customer satisfaction. From the determination coefficient test, it was found that the contribution of service variables to patient satisfaction was 79.4% and the remaining 20.6% was influenced by other variables not examined by the author. The simple regression results obtained 13,878 showed good with unidirectional constants and it can be concluded that the effect of service quality on satisfaction at the Sukamaju clinic has a significant effect.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.*

### **PENDAHULUAN**

Dalam zaman milenial sekarang ini semakin pesat pengetahuan masyarakat terhadap taraf hidup yang makin meningkat, begitu pula dengan tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan semakin meningkat pula. Oleh karena itu sangat berpengaruh pada penyedia jasa pelayanan kesehatan contohnya klinik agar lebih meningkatkan kualitas layanan agar semakin baik, bukan saja layanan yang memiliki tujuan sebagai penyembuh sakit tetapi juga segala pelayanan yang bersifat pencegahan (*prefentif*) dalam hal peningkatan kualitas kesehatan serta menyuguhkan kepuasan bagi pelanggan sebagai pengguna jasa.

Kualitas pelayanan yang dilakukan terhadap individual bergantung dengan sistem yang digunakan dalam perusahaan. Daya saing pada sebuah perusahaan

lembaga penyedia jasa/layanan harus bisa memanjakan setiap konsumen melalui pemberian pelayanan terbaiknya dari pihak-pihak yang bersangkutan diperusahaan. Hal yang menjadi masalah pada suatu perusahaan jasa pelayanan jasa yaitu semakin banyaknya pesaing, maka penyedia jasa ini dituntut terus agar kualitas pelayannya semakin ditingkatkan oleh penyediaan fasilitas pelayanan dan meningkatkan kemandirian perusahaan. Dalam persaingan ini perusahaan dituntut agar senantiasa mendengarkan keluhan dari setiap konsumennya, serta diwajibkan memberikan respon pada setiap keluhan, keinginan, harapan serta pengguna jasa perusahaan. Maka dari itu sangat berhubungan dengan pelayanan jasa yang biasa berhubungan atau berdampingan untuk melayani setiap pelanggan perusahaan sebagai konsumennya.

Klinik memiliki peranan paling utama yang sangat dekat dalam mengupayakan peningkatan kesehatan masyarakat. Pelayanan klinik diharapkan memiliki kualitas yang menyesuaikan dengan yang dibutuhkan serta keinginan konsumen menggunakan acuan berdasarkan kode etik profesi serta medis. Jadi klinik merupakan penyedia pelayanan jasa, jasanya berupa layanan kesehatan pertama yang menyediakan layanan bagi perorangan, dalam pengelolaan klinik biasanya oleh swasta, dalam penyediaan jasa layanan kesehatan diklinik memiliki sejumlah tenaga kesehatan serta penanggung jawab klinik merupakan seorang tenaga medis. Klinik termasuk sebagai sebuah perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan tingkat pertama serta dikelola mengacu pada manajemen badan usaha. Dalam hal ini klinik memerlukan sistem manajemen serta layanan yang baik agar semakin berkembang serta mempunyai daya saing serta memiliki sensitivitas terhadap konsumen terbesar yaitu pasien pada klinik. Setiap klinik pertama dituntut untuk terus berinovasi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan karena kualitas termasuk pendukung dalam kelangsungan berkembangnya sebuah lembaga atau perusahaan. Selain peningkatan pelayanan, manajemen dalam pelayanan juga harus ditingkatkan. Jika manajemen serta pelayanan baik maka setiap tanggapan pasien atau pelanggan akan baik pula tetapi jika manajemen dan pelayanan jasa sebaliknya pada pasien maka tanggapan pasienpun akan buruk dan merusak nama baik klinik serta buruknya citra klinik terhadap pelayanan pada pasiennya. Hal ini berakibat pada kerugian baik terhadap klinik ataupun terhadap pasien yang akan melakukan kunjungan berobat pada klinik. Survey kepuasan yang dilaksanakan klinik kepada pasien serta perlu dilakukan bersamaan dengan penukuran dimensi kualitas layanan kesehatan lainnya. Keinginan konsumen dapat diketahui melalui survey kepuasan ini. Jika dalam

survey belum bisa menyesuaikan harapan pasien maka hal tersebut menjadi sebuah masukan untuk perusahaan supaya perusahaan selalu berusaha untuk meneuhi harapan pelanggannya. Jika pelayanan kinerja perusahaan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan selalu datang ketempat tersebut serta dapat memberikan informasi bagi konsumen lain serta memberikan keuntungan yang sangat baik bagi perusahaan. Berbagai strategi yang dilakukan oleh klinik Pratam Rawat Jalan Sukamaju adalah untuk mempertahankan pasien dan juga untuk menambah pasien pasien baru, pelayanan yang baik termasuk suatu bagian dari cara yang dilakukan oleh pihak klinik. Jika pelayanan yang diberikan klinik Pratam Rawat Jalan Sukamaju dapat menarik minat calon pasien baru, maka pasien akan merasa suka dan puas terhadap Klinik Sukamaju. Klinik Pratam Rawat Jalan Sukamaju melayani pengobatan medis dasar, yang dilakukan oleh para tenaga kesehatan serta dipimpin oleh seorang dokter (tenaga medis).

### **Kualitas Pelayanan**

Pernyataan menurut Gronroos “Pelayanan ialah sebuah cara atau serangkaian pekerjaan yang memiliki sifat tidak kasat mata, yang mengakibatkan terjadinya sebuah interaksi konsumen dan karyawan yang disediakan pada perusahaan ataupun hal lainnya yang memberikan pelayanan dengan maksud melakukan pemecahan masalah antara konsumen atau pelanggan”. (Nasrudin, 2015).

Menurut Goetsch dan David “ kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kondisi stabil yang memiliki hubungan pada sebuah jasa atau produk, lingkungan, manusia yang berproses agar memenuhi serta mempunyai lebih dari standar yang diharapkan pada setiap harapan konsumen” (Donni & Priansha, 2017).

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas dapat disimpulkan mengenai pengertian dari kualitas pelayanan ialah sebuah kondisi yang sangat erat berhubungan dengan sebuah layanan baik jasa ataupun produk yang tidak memiliki kecacatan, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan yang memiliki sifat tidak kasat mata serta mengakibatkan interaksi satu orang dengan yang lainnya.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Fitzsimmons Dalam (Mukarom, Wijayalaksana, & Muhibudin., 2015) terdapat lima indikator Utama dalam Kualitas pelayanan antara lain:

#### 1. *Reliability* (Reabilitas)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan secara tepat serta memuaskan pelanggan meliputi prosedur

penerimaan konsumen, pelayanan pemeriksaan, jadwal pelayanan serta penanganan yang cepat dan tepat.

2. *Tangibles* (Faktor Fisik)

Merupakan penyediaan berbagai sumberdaya yang memadai pada perusahaan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan perusahaan dan media komunikasi. Meliputi kebersihan, kerapian, kenyamanan penataan ruangan, kesiapan serta kebersihan pada perusahaan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan perusahaan dalam membantu konsumen serta memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Meliputi pelayanan cepat, pelayanan pemeriksaan sesuai.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pemberian pelayanan dengan melakukan perhatian serta meningkatkan pengetahuan, kemampuan, etika, moral, sopan santun serta pemberian sebuah kepastian pada konsumen perusahaan. Meliputi kemampuan para tenaga medis, pemberian pelayanan sopan dan ramah, jaminan keamanan dan kepercayaan pelayanan

5. *Emphaty* (Empati)

Suatu kemampuan karyawan dalam membangun komunikasi dengan konsumen dengan baik, perhatian secara pribadi serta pemahaman kebutuhan konsumennya. Meliputi pelayanan tanpa memandang status sosial konsumen.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tse & Wilton menyatakan “kepuasan pelanggan merupakan sebuah respon terhadap pelayanan atas perbedaan antara harapan sebelum standar kinerja dilaksanakan serta setelah standar kerja dilakukan sebagaimana pelanggan merasakan manfaat setelah memakai atau menggunakan produk/jasa bersangkutan”. (Rahman, Yuniarti, & Aprilia, 2020). Horax, Sanjaya Dkk berpendapat “sebuah pelayanan yang baik akan memberikan hasil sebuah kepuasan tersendiri bagi konsumennya” (Rahman et al., 2020). Menurut kotler mendefinisikan bahwa “kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya” (Ariyanto. M, 2020).

### **Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan atau pasien ada beberapa faktor yang sering digunakan, faktor ini bersifat intangible (tidak berwujud fisik) menurut

penelitian Rahmayanty dalam penelitian (Ade Risma, 2019) terdapat lima faktor yang sering digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

1. Keandalan (Reliability)  
Sebuah kesesuaian pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dari perusahaan.
2. Ketanggapan (Responsiveness),  
Merupakan keinginan untuk melayani pelanggan secara baik, kesediaan untuk menolong pelanggan dari pihak perusahaan.
3. Keyakinan atau jaminan (assurance)  
Merupakan sikap, sifat yang diberikan serta dapat di percaya bagi konsumen agar terhindar dari resiko, dalam hal pengetahuan, kesopanan petugas terhadap pelanggan.
4. Kepedulian atau Empati (Emphaty)  
Merupakan kepedulian dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, memberikan kemudahan agar dapat dihubungi, serta pemahaman petugas atas kebutuhan pelanggan.
5. Bukti langsung (Tangibles)  
meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

## METODE

Pada penelitian yang dilakukan penulis agar mengetahui jumlah sample yang akan diteliti menggunakan rumus slovin. Sample pengambilan secara acak yakni *simple random sampling* yang seluruh anggota populasi sebanyak 79 orang yang mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan populasi pelanggan Klinik Pratama Rawat Jalan Poli Umum rata-rata perharinya sebanyak 79 pasien untuk dijadikan populasi. Dalam penentuan jumlah sample yang akan diteliti, maka penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5% karena dalam penelitian tidak akan memungkinkan hasilnya sempurna 100% semakin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sample yang diteliti. Perhitungan yang digunakan yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sample

N = Jumlah Populasi

$$n = \frac{79}{1+79.(5\%)^2} = \frac{79}{1+79.0,0025} = \frac{79}{1.0,1975} = 65,9 \text{ dibulatkan}$$

Presentasi kelonggaran ketidak terikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah sample yang digunakan pada penelitian di Klinik Pratama Rawat jalan Sukamaju pada poli umum sebanyak 65 sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil pengolahan data uji reliabilitas.

Tabel 1. Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	15

Sumber: data diolah, 2021

Tabel 1 menunjukkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar 0,926 yang berarti instrumen penelitian untuk variabel pelayanan (X) adalah sangat Tinggi. Berdasarkan landasan teori yang penulis sampaikan pada bab dua bahwa 0,8-1 adalah sangat tinggi, karena nilai 0,926 maka hasilnya sangat tinggi dan dikatakan reliabel. Jumlah item (N) adalah 15 item pertanyaan.

Tabel 2. Uji reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	15

Sumber: data diolah, 2021

Tabel 2 menunjukkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar 0.884 yang berarti instrumen penelitian untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sangat tinggi.

## Correlations

Berdasarkan landasan teori yang penulis sampaikan pada bab dua bahwa 0,8-1 adalah sangat tinggi, karena nilai 0,884 maka hasilnya sangat tinggi.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Variabel Kualitas Pelayanan (X)	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
Variabel Kualitas Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.872**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	65	65
Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	65	65

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data diolah, 2021

Hasil perhitungan tabel 3 dapat diketahui terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 0,872. Mengacu pada Tabel III.3 hasil koefisien korelasi antara 0,80-1000 (tabel II.5) termasuk kategori “sangat kuat” berarti ada hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Rawat Jalan Sukamaju dan searah karena bernilai positif dan mendekati angka satu artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang sudah dilaksanakan tidak dilakukan maka kepuasan pelanggan akan menurun, untuk nilai signifikan dapat dilihat dari nilai Sig (2-tailed) sebesar 0.000 yang berarti nilainya lebih kecil dari 0,05 maka dapat diartikan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan.

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi R Square

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 <sup>a</sup>	.794	.776	2.610

a. Predictors: (Constant), Emphaty X5, Reliability X1, Assurance X4, Responsivenees X3, Tangibles X2

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan data yang ada mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Rawat Jalan Sukamaju Tapos Depok, maka penulis menarik kesimpulan berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan SPSS pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan pada klinik sukamaju sebesar 79,4% hasil ini cukup tinggi karena lebih dari 50%. Namun jika melihat pada hasil jawaban responden pada indikator X1 hasil jawaban di dominasi menjawab biasa biasa (3) terhadap pelayanan ramah dengan hasil uji validitas dengan r hitung 0,507. Jika melihat hasil jawaban Kepuasan pelanggan pada indikator Y13 keamanan lingkungan masih belum sesuai dengan harapan hasil jawaban di dominasi menjawab kurang puas (2) dengan hasil uji validitas dengan r hitung 0,457.
2. Hasil Analisis Koefisien Korelasi di dapatkan nilai r sebesar 0,872 yang artinya variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan (Y).
3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana pada Klinik Pratama Rawat Jalan Sukamaju didapatkan persamaan  $Y=13,813 + 0,776$  menunjukkan bahwa adanya pengaruh pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan setiap penambahan pelayanan sebesar 1 point maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,776.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan atas hasil penelitian, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan bisa menjadi masukan bagi pembaca penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan pelayanan pada klinik sukamaju baik. Sebaiknya Klinik Pratama Rawat Jalan Sukamaju tetap mempertahankan dimensi pelayanan yang telah digunakan agar rasa puas pasien terus terjaga. Terdapat beberapa dimensi pelayanan lain yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi pelayanannya agar pelanggan merasa nyaman, aman dan sesuai dengan harapannya.
2. Petugas klinik dapat lebih meningkatkan pelayanan pada bagian keamanan Seperti menambah petugas penjaga parkir kendaraan sebagai fasilitas penunjang dilingkungan klinik sukamaju dan meningkatkan pelayanan keramahan tamahan seperti menyambut pelanggan yang datang dengan senyuman dan sapaan agar tercipta rasa nyamanan, aman dan kepuasan yang maksimal yang dirasakan pelanggan
3. Petugas klinik sukamaju sebaiknya mengingatkan kepada pasien agar memberikan penilaian atas kepuasan yang dirasakan setelah berobat dengan cara menuliskan masukan dan saran secara tertulis di masukan pada bagian

kotak saran yang telah tersedia diklinik sukamaju agar menjadi tambahan evaluasi bagi kemajuan dalam pelayanan terhadap setiap pasien.

## REFERENSI

- Ade Risma, S. 2019. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Fisioterapi Sasana Husada Kyai Maja Jakarta Selatan, *1*, 7–10. Retrieved from <https://repository.bsi.ac.id/index.php/repo/viewitem/21683>
- Ariyanto. M, D. 2020. Pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas pasar muara bungo, *4*(1), 92–102.
- Chinintya, D. P., & Manalu, P. 2020. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar. *Jurnal Kesehatan Global*, *3*(1), 1. <https://doi.org/10.33085/jkg.v3i1.4527>
- Donni, & Priansha, J. 2017. *Manajemen Sekretaris Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukarom, Wijayalaksana, Z. D., & Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasrudin, E. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rahman, A., Yuniarti, P., & Aprilia, D. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Setya Kuliner Mandiri Jagakarsa Jakarta Selatan. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, *5*(2), 191–196. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.1098>
- Siregar, S. 2015. *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi*. Prenada Media Grup.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian -Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Wijayanti, D. ., & Sasongko. 2017. KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR WAJIB PAJAK (Studi Wajib Pajak Pada Masyarakat dikelurahan Panjang Kecamatan Lawyen Surakarta), *1*, 308–325.
- Yuliantari Kartika, & Nurhidayati. 2018. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fish Streat Cabang Tebet, *II*(1), 69–75.