



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KANKER DHARMAIS (RSKD)**

Joni Tesmanto<sup>1</sup>, Nijan Subarja<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, [jonitesmanto@gmail.com](mailto:jonitesmanto@gmail.com)

<sup>2</sup>Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, [aryia.kusuma13@gmail.com](mailto:aryia.kusuma13@gmail.com)

Universitas Panca Sakti Bekasi  
Jalan Raya Hankam 54 Jati Rahayu, Jati Melati, Kota Bekasi

### **ABSTRAK**

Business in the field of health or hospital is getting sharper in the era of globalization. This requires the manager or company of the Dharmais Cancer Hospital to be ready to compete. The implementation of medical service training at Dharmais Cancer Hospital has been running according to the SOP. Dharmais Cancer Hospital has set the standard of hospital facilities and good doctor services, and its influence on the level of patient satisfaction at Dharmais Cancer Hospital is closely related.

Good service is a determinant of the success of the level of patient satisfaction. Even so, complete facilities remain a priority. Better services and facilities will be directly proportional to patient satisfaction, but on the contrary if it decreases, it will have an impact on the number of patients. The quality of doctor's service simultaneously has a positive effect on patient satisfaction.

Based on the results of the analysis that has been done, the advice given is that hospital facilities are one of the factors that affect patient satisfaction at Rumah Sakit Kanker Dharmais. Hospitals must always improve their facilities from time to time and keep abreast of the latest developments in medical technology. Dharmais Cancer Hospital is also expected to be able to maintain and even improve the quality of doctor services to patients so that patients do not move to other hospitals and can increase the number of patients. As much as possible create a safe, comfortable, and friendly atmosphere for patients so that patients feel valued and respected.

**Keywords:** Home Facilities, Services, Patient Satisfaction

### **Abstrak**

Bisnis dalam bidang kesehatan atau rumah sakit semakin tajam di era globalisasi. Hal ini menuntut pengelola atau perusahaan rumah sakit kanker dharmais untuk siap bersaing. Pelaksanaan pelatihan pelayanan dokter pada Rumah Sakit Kanker Dharmais sudah berjalan sesuai dengan SOP. Rumah Sakit Kanker Dharmais telah menetapkan standar fasilitas Rumah Sakit dan pelayanan dokter yang baik, serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kanker Dharmais sangat berhubungan.

Pelayanan yang baik merupakan penentu keberhasilan tingkat kepuasan pasien. Meski begitu, fasilitas yang lengkap tetap menjadi prioritas. Pelayanan dan fasilitas yang semakin baik akan berbanding lurus dengan kepuasan pasien, namun sebaliknya jika menurun maka akan berdampak pada jumlah pasien. Kualitas pelayanan dokter secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka saran yang diberikan adalah fasilitas rumah sakit merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais. Rumah sakit harus selalu meningkatkan fasilitas dari waktu ke waktu dan mengikuti perkembangan teknologi kedokteran terkini. RS Kanker Dharmais juga diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan dokter kepada pasien agar pasien tidak berpindah ke rumah sakit lain dan dapat meningkatkan jumlah pasien. Sebisanya mungkin ciptakan suasana yang aman, nyaman, dan bersahabat bagi pasien sehingga pasien merasa dihargai dan dihormati.

**Kata Kunci:** Fasilitas Rumah, Pelayanan, Kepuasan Pasien

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah prioritas dalam melaksanakan tugas di bidang pelayanan kesehatan yang dilaksanakan melalui pendekatan manajemen terpadu. Persaingan yang semakin ketat menuntut berbagai penyedia jasa untuk selalu mengutamakan konsumen atau pelanggan dengan pelayanan yang terbaik (Assauri 2003:25).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien merupakan tujuan utama rumah sakit. Pasien secara umum mengharapkan produk berupa barang atau jasa dengan pelayanan terbaik. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksihinggaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah digunakan (Day dalam Tse & Wilton, 2008, dikutip dari Tjiptono, 2006:146).

Kemudahan akses dan kompetensi yang handal menjadi kunci utama dalam mengelola pelayanan yang baik. Rumah Sakit Kanker Dharmais salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan dan merupakan sarana pendidikan dan penelitian bagi tenaga kesehatan pada jenjang SI, Profesi, Spesialis, S2 dan S3.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Kanker Dharmais melakukan pendekatan terhadap pasien dan keluarganya, dengan cara memberikan pelayanan sebaik mungkin dan didukung dengan tersedianya fasilitas yang memadai dan modern. Dengan adanya kepuasan dari setiap pasien yang datang diharapkan dapat kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini dan merujuk kepada kerabatnya.

Fasilitas kesehatan tersedia di RS Kanker Dharmais. adalah Radiologi, Periodontologi. konservasi, Pedo, Pengobatan Mulut, dan Bedah Mulut. Visi RS Kanker Dharmais adalah menjadi pusat rujukan, pelayanan dan perawatan medis di Indonesia. Sedangkan misi RS Kanker Dharmais adalah menyelenggarakan pembangunan kesehatan nasional melalui pelayanan dan perawatan gigi dari tingkat sederhana hingga tingkat spesialis.

Rumah Sakit Kanker Dharmais dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas fasilitas rumah sakit dan mutu pelayanan dokter, agar dapat bertahan dalam persaingan dengan perusahaan jasa kesehatan sejenis. Selain itu Rumah Sakit Kanker Dharmais harus tanggap terhadap keluhan-keluhan pasien dalam memberikan pelayanan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kualitas Pelayanan Jasa

Makna kualitas dapat berbeda untuk setiap individu. Karena kualitas memiliki banyak kriteria dan tergantung konteks. W. Edwards Deming, Philip B. Crosby, dan Joseph M. Juran, (Zulian Yamit, 2005:7) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen. Sedangkan menurut Juran, dalam (Zulian Yamit, 2005:337) mengemukakan bahwa kualitas adalah standar khusus dimana kemampuan, kinerja, kendala, kemudahan, dan karakteristik dapat diukur.

### 2.2 Dimensi Kualitas dan Pelayanan

Nursya'bani Purnama (2006:15) mendefinisikan bahwa kualitas produk jasa dengan produk manufaktur berbeda. Menyediakan produk jasa berbeda dari produk manufaktur dalam beberapa segi. Berry dan Parasuraman dalam (Zulian Yamit, 2005:10) melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis layanan dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh pelanggan. Lima dimensi itu adalah keandalan, kemampuan menangkap, jaminan, dan bukti langsung.

Dimensi kualitas di atas dapat dijadikan dasar bagi para pelaku bisnis untuk mengetahui apakah ada kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang mereka dapatkan. Jika antara harapan dan kenyataan ada kesenjangan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan atau diharapkan pelanggan. Pelayanan menurut Kotler (2005:352) adalah suatu kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan yang berorientasi pada pelanggan dan manfaatnya dirasakan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen yang diberikan oleh suatu organisasi.

### **2.3 Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan**

Menurut Gasperz dalam (Nasution, 2004:101) menjelaskan bahwa pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu yang mempengaruhi kinerja perusahaan. Sedangkan Purnomo(2003:195) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja, artinya kepuasan pelanggan tercipta jika pelanggan merasakan hasil atau keluaran kerja sesuai harapan pelanggan.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu yang membeli kebutuhan untuk memberikan kepuasan dengan melihat aspek harga dan kualitas. Jadi kepuasan pelanggan merupakan respon terhadap perilaku yang ditunjukkan pelanggan dengan membandingkan kinerja dan harapan. Jika hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan kecewa atau tidak puas, tetapi sebaliknya jika sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas.

Untuk mengetahui hasil yang dirasakan pelanggan sesuai harapan atau tidak, Kotler(dalam Zulian Yamit, 2005: 80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan, yaitu sistem pengaduan, survei pelanggan, dan panel pelanggaran. Tujuan melibatkan pelanggan dalam penyampaian layanan adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan. Lupiyoadi (2001:158) mengemukakan bahwa lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu mutu produk, mutu layanan, emosional, harga, dan biaya..

### **3. Metodologi**

Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu metode deskriptif dan asosiatif (Bambang S. Soedibjo, 2005:7). Metode deskriptif digunakan untuk melihat gambaran dari masing-masing variabel. Sedangkan metode asosiatif untuk melihat hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode asosiatif ini juga dibangun sesuai dengan teori yang berfungsi untuk menjelaskan, memprediksi atau mengontrol suatu fenomena tertentu, dalam hal ini hipotesis dirumuskan secara tegas dan diuji dengan analisis yang tepat.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, langkah selanjutnya yang akan peneliti lakukan adalah uji reliabilitas dan validitas. Pengukuran validitas reliabilitas dilakukan dengan melihat survey pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa item angket yang dilakukan melalui google form yang diberikan saat pasien mendaftar dan diminta mengisi setelah selesai berobat.

Setelah menyusun dan mengumpulkan angket melalui link google form yang ada terdapat pertanyaan yang membutuhkan jawaban dari pelanggan atau pasien. Jawaban inilah yang kemudian dikelompokkan ke dalam hasil angket. Penulis tentunya berkomunikasi dengan pihak Rumah Sakit agar penelitian ini berjalan dengan baik. Setelah mendapat ijin untuk melakukan link aduan atau survey pelanggan dengan pihak admin rumah sakit barulah dibagikan ke pasien. Termasuk meminta persetujuan terkait pertanyaan dan pernyataan yang diajukan dalam survey.

Hasil tabulasi uji signifikansi data angket yang dibagikan kepada 30 responden adalah:

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT KANKER DHARMAIS (RSKD)***

Tabel 1  
**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner**

No	Pernyataan	Barang Yang diperbolehkan - Korelasi Keseluruhan	Cronbach Alpha Jika item dihapus	Keterangan
1	Gedung Rumah Sakit Kanker Dharmais kondisi fisiknya memadai dan nyaman bagi pasien serta memiliki tempat parkir yang luas.	0.348	0.878	Valid dan Reliabel
2	Fasilitas Ruang Pemeriksaan dan Ruang Tunggu Pasien nyaman dan bersih.	0.551	0.869	Valid dan Reliabel
3	Fasilitas dan peralatan pemeriksaan gigi dan mulut di RS Kanker Dharmais sudah lengkap dan memadai.	0.708	0.866	Valid dan Reliabel
4	Fasilitas pemeriksaan di Rumah Sakit Kanker Dharmais menggunakan teknologi terbaru dan canggih.	0.320	0.879	Valid dan Reliabel
5	Fasilitas-fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Kanker Dharmais memuaskan dan dapat memenuhi kebutuhan pasien.	0.436	0.876	Valid dan Reliabel
6	Rumah Sakit Kanker Dharmais menyediakan dokter-dokter yang professional dan ahli dihidangnya.	0.572	0.868	Valid dan Reliabel
7	Dokter-dokter RS Kanker Dharmais memberirespon positif terhadap keluhan pasien, serta sabardalam melayani pasien.	0.574	0.868	Valid dan Reliabel
8	Dokter-dokter Rumah Sakit Kanker Dharmais menyampaikan informasidengan jelas dan mudah dimengerti, serta memiliki komunikasi yangbaik dengan pasien.	0.487	0.872	Valid dan Reliabel

No	Pernyataan	Barang Yang diperbolehkan - Korelasi Keseluruhan	Cronbach Alpha Jika item dihapus	Keterangan
9	Rumah Sakit Kanker Dharmais ahli danteliti dalam memberikan diagnosa terhadap pasien.	0.540	0.869	Valid dan Reliabel
10	Dokter-dokter di RSKD memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas serta cakap dalam melaksanakan tugasnya	0.619	0.865	Valid dan Reliabel
11	Fasilitas dan pelayanan dokter Rumah Sakit Kanker Dharmais memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan pasien.	0.626	0.866	Valid dan Reliabel
12	Tata letak ruang di Rumah Sakit Kanker Dharmais memudahkan pasien dalam melakukan rangkaian perawatan yang dibutuhkan.	0.566	0.869	Valid dan Reliabel
13	Fasilitas-fasilitas yang tersedia di rumah sakit Kanker Dharmais didukung dengan peralatan modern dancanggih, sesuai dengan kebutuhan pasien.	0.616	0.867	Valid dan Reliabel
14	Dokter-dokter yang tersediadi Rumah Sakit Kanker Dharmais ahli dobidangnyadan memilikipengetahuan yang luas.	0.631	0.865	Valid dan Reliabel
15	Andamerasa puassetelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kanker Dharmais dan akanmempercayakan kesehatan anda dan keluarga di Rumah Sakit Kanker Dharmais	0.565	0.869	Valid dan Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua pernyataan yang dianalisis valid karena nilai item yang dijustifikasi-korelasi keseluruhan lebih besar dari rtabel sebesar 0,306. Dan dapat dikatakan reliabel karena nilai dari 0,60.

Selanjutnya, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas rumah sakit dan kualitas pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais.

#### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KANKER DHARMAIS (RSKD)**

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Regresi**

Variabel	Beta	t-hitung	Sig.
Konstanta (y)	0.749	0.258	0.798
Pelayanan Dokter (X)	0.574	3.864	0.001

Sumber: data olahan penulisdarikuesioner.

Berdasarkan Tabel 2 dapat dirumuskan persamaan regresi untuk pengaruh fasilitas rumah sakit dan kualitas pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais, sebagai berikut:

$$Y = 0,749 + 0,311x_1 + 0,574x_2$$

Y = Kepuasan Pasien

X<sub>1</sub> = Fasilitas Rumah Sakit

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan Dokter

Koefisien persamaan regresi linier berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- Tanda pada koefisien regresi mencerminkan hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan dokter) dengan variabel terikat (kepuasan pasien). Tanda (+) berarti terdapat hubungan positif antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- Koefisien regresi variabel fasilitas rumah sakit adalah (+) 0,749 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1 fasilitas rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,749 atau setara dengan 74,9% dengan catatan variabel lain dianggap konstan.
- Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Dokter adalah (+) 0,311 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1 kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,311 atau setara dengan 31,1% dengan variabel lain dianggap konstan.

Disimpulkan bahwa setiap peningkatan fasilitas rumah sakit dan kualitas pelayanan dokter juga akan meningkatkan kepuasan pasien untuk berobat di Rumah Sakit Kanker Dharmais.

#### 4.1 Uji Hipotesis

Uji hipotesis secara parsial pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Kanker Dharmais untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari fasilitas rumah sakit dan kualitas pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais. Derajat kebebasan (dk) = n - 2, dan selang kepercayaan dalam penelitian ini adalah 95%.

Hasil perhitungan uji-t hipotesis parsial fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji-t pada Hipotesis Parsial**

Variabel	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Signifikansi
Fasilitas Rumah Sakit	1.833	1,701	0.078
Kualitas Pelayanan Dokter	3.864	1,701	0.001

Sumber: Data diolah penulisdarikuesioner

Dari hasil uji-t dengan menggunakan derajat signifikansi ( $\alpha = 5\%$ ), fasilitas rumah sakit memiliki  $t_{hitung} 1,833 > t_{tabel} 1,701$ . Nilai signifikansi t 0,078 lebih besar dari  $\alpha = 5\%$ . Artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

ditolak. Bahwa variabel fasilitas rumah sakit cukup berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan dalam kuesioner memang lebih banyak dimunculkan pernyataan terkait Kualitas pelayanan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penulis melihat bahwa mutu pelayanan dokter sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Yang penulis lakukan adalah menyebarkan 30 kuesioner kepada responden yang juga pasien di RS Kanker Dharmais. Berdasarkan data dan hasil analisis yang diperoleh, berikut adalah kesimpulannya, yaitu:

1. Dari hasil analisis bahwa kualitas pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai sebesar 0,758. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais. Nilai positif pada hasil perhitungan menggambarkan hubungan searah antara fasilitas rumah sakit dan kualitas pelayanan dokter dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais. Artinya bahwa pelayanan yang baik tentu harus juga diiringi dengan peningkatan fasilitas rumah sakit yang nantinya akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais atau sebaliknya.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokter memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan fasilitas rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais
3. Dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat diketahui bahwa tingkat ketelitian analisis regresi linier berganda menunjukkan besarnya kontribusi (kontribusi) seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai  $R^2 = 57,5\%$ . Artinya kontribusi fasilitas rumah sakit dan kualitas pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien adalah 57,5%. Sisanya 42,5% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas, maka saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan RS Kanker Dharmais dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan dokter kepada pasien, sehingga pasien tidak berpindah ke RS lain dan dapat meningkatkan jumlah pasien.
2. Sebisa mungkin ciptakan suasana yang aman, nyaman dan bersahabat bagi pasien, sehingga pasien merasa dihargai dan dihormati.

## DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan, 2003, *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Jakarta.

Bambang S. Soedibjo, 2005, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Universitas Nasional Pasim

Fandy Tjiptono, 2006, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Jakarta : Andi Offset

Gaspersz, Vincent, 2002, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia

Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Edisi Indonesia oleh Teguh, Ronny dan Benjamin Molan, Jakarta : PT. Indeks

Kotler and Gary Armstrong, 2001, *Marketing Principles*, Jilid Pertama, Edisi VIII, Diterjemahkan Oleh Wilhemus W, Bakowastun, Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Salemba Empat

Nasution, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*, Bogor: Ghalia Indoensia

Purnama, Nursya'bani, 2006, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Ekonisia

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT KANKER DHARMAIS (RSKD)**

Purnomo, B., 2003, *Dasar-Dasar Urologi*, Jakarta: Sagung Seto

Setiadi J. Nugroho, 2003, *Perilaku Konsumen, Konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*, \_\_\_\_\_: Prenada Media.

Singarimbun Masri dan Sofian Effendi, 2006, *Metodologi Penelitian Survey*, Edisi Revisi, Jakarta : LP3ES

Utama Umar Husein, 2003, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama

Yamit, Zulian, 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonisia