

## Kualitas Pelayanan Medis dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit (Studi Empiris Kualitas Pelayanan Medis di RSIA Tiara Tangerang)

Yulia Noor

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta  
Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk, Jakarta Barat – 11510  
noor\_yulia15@yahoo.co.id

### Abstract

*From the results of observations and reports on patient visits in the first semester of 2015 concluded that outpatients at the Tiara Mother and Child Hospital in Tangerang Banten were still very low after the hospital operated again, the impact on hospital income was far from expected, action was needed changes to improve patient visits. The purpose of the study was to determine the relationship of the influence of interpersonal-based medical services on service quality, trust and satisfaction of patients. The type of research used is quantitative descriptive with quantitative analysis using primary and secondary data obtained through documentation and questionnaire studies. Measurements using a Likert scale, testing the research hypothesis using SEM (Structural Equation Modeling) analysis; medical services provided well during interpersonal meetings will affect service quality; medical services that are well provided during interpersonal meetings will affect patient satisfaction; the quality of services provided to patients well will affect the patient's trust; and the factor of trust among high patients greatly influences patient satisfaction.*

**Keywords:** *interpersonal, quality of medical care, trust and patient satisfaction*

### Abstrak

Dari hasil observasi dan data laporan kunjungan pasien pada semester 1 tahun 2015 terlihat Kunjungan pasien rawat jalan di RSIA Tiara Tangerang masih sangat rendah setelah rumah sakit beroperasi kembali hal ini sangat berdampak pada pemasukan rumah sakit yang jauh dari yang diharapkan sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk dapat meningkatkan pelayanan agar kunjungan pasien menjadi lebih baik lagi. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan pengaruh pelayanan medis berbasis interpersonal terhadap mutu pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien. Jenis penelitian yang dipakai adalah kuantitatif deskriptif dengan analisa kuantitatif, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi dan kuesioner. Pengukuran menggunakan skala likert, Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan analisis SEM (Structural Equation Modelling) yaitu; pelayanan medis yang diberikan dengan baik saat pertemuan interpersonal akan mempengaruhi kualitas layanan; pelayanan medis yang diberikan dengan baik saat pertemuan interpersonal akan mempengaruhi kepuasan pasien; kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan baik akan mempengaruhi kepercayaan pasien; dan faktor kepercayaan dikalangan para pasien yang tinggi sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** interpersonal, kualitas pelayanan kesehatan, kepercayaan dan kepuasan Pasien.

### Pendahuluan

Komunikasi merupakan unsur yang penting dalam aktifitas layanan medis antar pribadi tenaga profesi di rumah sakit dengan pasien. Mengingat efisiensi waktu yang digunakan untuk berkomunikasi (mendengar & berbicara) dokter harus mempunyai keterampilan berkomunikasi interpersonal yang baik. Komunikasi bukan hanya sebagai perantara tetapi juga merupakan bagian dari proses yang tak terpisahkan dalam penanganan layanan medis, Menjadi pendengar yang baik merupakan kompetensi yang penting bagi para profesional di bidang layanan medis karena layanan medis merupakan layanan jasa yang utamanya adalah komunikasi interpersonal, bagaimana para profesi dapat menerima informasi yang disampaikan orang lain dalam hal ini pasien dan menunjukkan rasa menghargai dan ingin tahu terhadap pesan yang disampaikan pasien untuk mendapatkan informasi secara lengkap, kuat dan tepat yang sangat diperlukan dalam mengambil kebijakan pemberian terapi dan menegakkan diagnose. (1)

Kepuasan pasien yang dilayani terjadi mulai dari penerimaan saat datang, pelayanan selama proses berlangsung dan dengan hasil yang sesuai harapan serta kepercayaan yang terbentuk. Interaksi antara penyedia layanan kesehatan (rumah sakit, tenaga-tenaga profesional) dengan pelanggan atau pasien merupakan inti utama yang ada didalam bisnis jasa rumah sakit. Interaksi tersebut memberi pengaruh kepercayaan pada kualitas layanan dan kualitas kepuasan pelanggan yang tidak bisa diabaikan. Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen

setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Salah satu definisi menyatakan bahwa kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan. Karena itu, pelanggan tidak akan puas, apabila persepsi harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan pelanggan. Oleh karena itu, strategi memenuhi kepuasan pelanggan haruslah didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan. Harapan pelanggan kadang dapat dikontrol oleh perusahaan namun terkadang tenaga profesional di rumah sakit tidak mampu mengontrol harapan pasien. Inilah yang membuat kepuasan pelanggan menjadi dinamis. Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula, kepuasan pelanggan mempunyai dimensi waktu karena hasil dari akumulasi. Karena itu siapapun yang terlibat dalam urusan kepuasan pelanggan, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang.

Layanan medis yang baik mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan dan kualitas layanan yang baik mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien yang juga membawa dampak akan terpenuhinya kepuasan pasien. Penilaian keterampilan, sikap dan komunikasi tenaga medis saat memberikan layanan kesehatan sangat menentukan dalam mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien karena didalam bisnis perumahnya hal tersebut merupakan modal utama dalam pelayanan jasa. Secara umum terjadi interaksi pelayanan dengan 2 cara yaitu secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien pada saat dilayani dan secara tidak langsung dengan adanya pelayanan yang berkualitas akan timbul kepercayaan pasien yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan objek suatu rumah sakit khusus yang melayani pasien ibu dan anak berlokasi di daerah kabupaten Tangerang Banten. peneliti ingin mengetahui “Apakah layanan kesehatan yang telah diberikan oleh para profesional di rumah sakit tersebut secara interpersonal sudah berjalan dengan baik, berkualitas dan memenuhi harapan kepuasan pasien? serta apakah pelayanan medis yang diberikan menimbulkan kepercayaan kepada masyarakat untuk memilih rumah sakit tersebut dalam penanganan masalah kesehatannya?”.

Untuk menjadikan rumah sakit yang baik dan banyak dipilih oleh masyarakat serta mempunyai pelanggan yang datang terus dan terus maka perlu selalu dijaga tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan terutama saat memberikan layanan medis pada pertemuan antar pribadi. Kontak interpersonal antara tenaga profesional pemberi layanan kesehatan di rumah sakit dengan pasien/pelanggan yang akan memberikan dampak pada kepercayaan masyarakat dan jumlah pasien yang datang ke rumah sakit dengan layanan yang berorientasi pada terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas apa yang mereka harapkan, akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan pasien yang berdampak mereka akan datang dan datang lagi. Motivasi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh layanan medis berbasis interpersonal terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di RSIA Tiara Tangerang. Berdasarkan hasil identifikasi penelitian ini terbatas dan menjurus pada korelasi antara kualitas layanan, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh para personil profesional khususnya dalam hubungan interpersonal dokter dan pasien pada layanan praktek medis dirumah sakit. Berkaitan dengan *research gap* penelitian sebelumnya, dari beberapa pernyataan dalam latar belakang di atas serta didukung oleh teori yang mendasar, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah kepercayaan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pasien?, Apakah pertemuan layanan medis diruang praktek mempengaruhi kepuasan pasien?, Apakah kepuasan pasien mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien?, Apakah mutu layanan mempengaruhi kepercayaan pasien/keluarga pasien?

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisa “Kualitas layanan yang baik secara interpersonal antar dokter dan pasien dalam pertemuan layanan medis mempengaruhi kepercayaan pasien dan kepuasan pasien pada Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit“ serta mencari dan merancang solusi layanan medis yang berkualitas dengan mengembangkan tindakan kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas layanan medis dan kepuasan pasien terutama dengan pelayanan yang diberikan sehingga terjadi peningkatan pemanfaatan fasilitas layanan medis. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah dengan memfokuskan pada; Analisis hubungan kinerja profesional yang mempengaruhi kualitas pelayanan, Analisis hubungan layanan medis yang berkualitas mempengaruhi kepuasan pasien, analisis hubungan kualitas pelayanan dengan pengaruh kepercayaan pasien kepada tenaga medis dan analisis hubungan antara kepercayaan pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan.

Dalam kajian literatur peneliti memfokuskan diri pada referensi yang relevan mengenai layanan kesehatan di rumah sakit. Yang dikupas dalam penelitian ini tentang berbagai hal yang berhubungan

dengan kepuasan pasien, kepercayaan pasien, kualitas pelayanan dan layanan medis yang terjadi saat pertemuan secara interpersonal tenaga profesional di rumah sakit (dokter, perawat, tenaga administrasi) dan juga tentang lingkungan rumah sakit yang mendukung kualitas layanan. Fokus jasa rumah sakit saat ini adalah pada bagaimana menciptakan kepuasan pasien (pelanggan) dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan dan pasien tertarik untuk kembali mengulang pengalaman untuk mendapatkan layanan kesehatan yang sama seperti pada saat sakit sesuai dengan yang diharapkannya dan dengan kepercayaan yang telah dibangun dapat membawa serta pelanggan baru untuk menggunakan layanan medis yang sama atau memanfaatkan layanan medis lain yang tersedia pada rumah sakit tersebut.

### **Perjumpaan Layanan Medis Berbasis Interpersonal :**

Pelayanan medis ditempat praktek adalah pertemuan antara individu pasien dengan tenaga medis dimana pada saat itu terjadi komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Pada pertemuan layanan medis berbasis interpersonal yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien yang datang ke rumah sakit penanganan antara pasien satu dengan pasien yang lain berbeda layanannya, layanan jasa (*service*) bervariasi sangat tergantung siapa yang menyajikan (*Variability*), mempunyai karakteristik yang sesuai dengan pelayanan jasa pada umumnya yaitu tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan oleh pasien (*Intangibility*), dijual tapi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan yang dilakukan oleh tenaga profesi (*Inseparability*), Pelayanan diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan oleh penyedia jasa (*Service provider*) dan pelanggan (*customer*) melalui pertemuan langsung diruang praktek sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa) dan tidak dapat distandarisasi karena merupakan pelayanan langsung yang tidak tahan lama dan sifatnya yang tidak dapat disimpan (*Perishability*). (2)

Hubungan antara pasien dengan dokter terbilang istimewa yaitu kemitraan, memahami hak dan kewajiban satu sama lain, misal sebelum pengambilan keputusan ada hubungan hukum yang terjadi atas dasar pemahaman dan kepercayaan pasien pada dokter, salah satunya perihal penanganan pasien dimana dokter tidak menjanjikan kesembuhan namun berupaya terbaik untuk menyembuhkan pasien dan hal tersebut dinyatakan dalam bentuk persetujuan tindakan medis (*informed consent*) (3). Hubungan dokter dan pasien akan terjalin dengan baik apabila keduanya mengerti fungsi dan peranan masing-masing, seorang dokter tidak hanya berperan menghadapi penyakit saja tetapi harus berinteraksi juga dengan pasien yang punya penyakit secara emosional. Dan pasien juga harus memberikan informasi selengkap mungkin tentang gejala yang dialaminya. Terkadang hanya dengan berkomunikasi pasien merasa puas dan merasa lebih baik.

Dari sudut pandang psikologis hal ini sangat penting dan harus diperhatikan karena terkadang ada beberapa pasien yang hanya ingin didengarkan keluhannya. Walau tidak semua pasien bisa dapat bekerja sama namun itulah tantangan seorang dokter, harus menggabungkan berbagai ilmu antara lain cara berkomunikasi, seni, kejiwaan, dan medis dalam satu wadah serta berperan sebagai sahabat bukan sebagai penanya yang hanya meminta jawaban ya atau tidak sehingga dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dan dapat memahami keluhan dan gejala penyakit pasien. Boom dan Bitner dalam literature Chang et al. BMC Health Services Research 2013 mengemukakan bahwa 3P yang baru ditambahkan dalam kriteria P untuk industri jasa sehingga menjadi 7P dalam pemasaran, yaitu bukti fisik (*physical evidence*), peserta (*participant*), prosedur pelayanan (*procedure services*), selain produk (*Product*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), dan harga (*price*), dipergunakan untuk mengevaluasi pelayanan kepada konsumen. Pada layanan interpersonal juga ditemukan 7P dalam proses pertemuan dimana menggambarkan variabel kausal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atas kesadaran layanan dalam rumah sakit dan mempengaruhi faktor-faktor yang berkontribusi menyangkut kesadaran akan kinerja tenaga pelayanan, harapan pasien dalam layanan, kualitas layanan yang diberikan dan kepuasan pasien.(4)

### **Kualitas Pelayanan (*Service Quality*).**

Kualitas yaitu keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan, dari sudut pandang produsen sebagai yang memberi yaitu kesesuaian terhadap spesifikasi, dari sudut pandang konsumen yang menerima hasil atau nilai yaitu seberapa baik suatu produk jasa disajikan.(5)

Kualitas layanan dapat dilihat sebagai salah satu faktor yang penting dalam manajemen bisnis. Pelanggan akan membentuk ekspektasi sebelum pertemuan dengan layanan, selama proses layanan berlangsung mereka akan mengembangkan persepsi dan membandingkan persepsi mereka dengan harapan dalam mengevaluasi hasil dari pertemuan saat ini. Diketahui adanya 2 faktor utama yang akan mempengaruhi kualitas layanan, yaitu : *Expected Service* dan *Perceived Service*. Apabila layanan yang diterima

atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas layanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan serta kondisi yang selalu berubah dimana sesuatu yang berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang. (5). Agar mencapai suatu layanan yang utuh maka diperlukan suatu sikap atau cara karyawan atau personel dalam melayani konsumen secara memuaskan dengan 4 unsur pokok yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan, artinya setiap personil di rumah sakit harus memiliki keterampilan tertentu, penampilan baik dan sopan, ramah, bergairah kerja, selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, mempunyai kemampuan untuk menangani keluhan secara professional.(2)

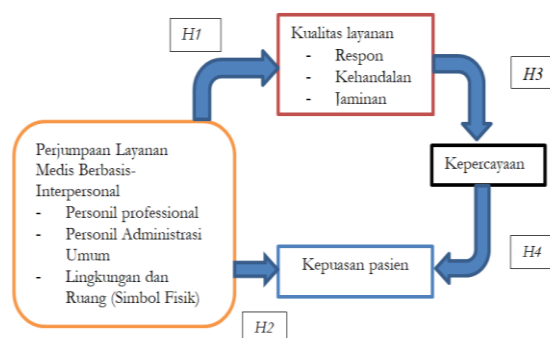
**Kepercayaan Pasien (*Trust*)**

Terhadap tenaga dokter/professional menjadi salah satu faktor penting pada keputusan pasien dalam memilih pelayanan medis yang akan digunakan. kepercayaan adalah elemen utama pada hubungan *interpersonal* dokter-pasien yang mencakup sekumpulan keyakinan ataupun harapan pasien bahwa dokter akan bertindak dengan cara tertentu. Dalam tindakan layanan medis kepercayaan dapat dibedakan menjadi 2 bentuk yaitu i) *institutional trust* dan ii) *interpersonal trust*. *Institutional trust* adalah kepercayaan terhadap institusi ataupun sistem medis dan dokter secara umum, dipengaruhi pula oleh media dan lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang kesehatan seperti rumah sakit, sedangkan *interpersonal trust* adalah kepercayaan terhadap seorang *provider* kesehatan, seperti terhadap tenaga profesional (dokter), yang dibangun dari pengulangan interaksi dan adanya harapan mengenai perilaku orang yang dipercayai dan dapat diuji dari waktu ke waktu, kepercayaan merupakan faktor penting bagi industri jasa untuk menjaga kepuasan pelanggan. (6)

Keputusan Pasien (*Patient Satisfaction*) dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. (5) Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki (ekspektasi), jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi pelanggan kecewa, jika kinerja sesuai ekspektasi pelanggan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan sangat puas. Untuk rumah sakit pasien merasa puas sangatlah penting karena mereka lebih mungkin untuk tetap menggunakan layanan medis, mengikuti rencana pengobatan yang diresepkan dan memelihara hubungan dengan penyedia layanan kesehatan tertentu serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. (7)

**Metode Penelitian**

Kerangka Penelitian:



**Gambar 1**

**Kerangka Kerja Struktural Dari Relasi Teoritis**

Sumber :*Research Article Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction In Interpersonal-Based Medical Service Encounters*, Chang et al.(2013). BMC Health Services Research(Telah diolah kembali)[7].

Hubungan tersebut dapat dilihat pada kerangka struktur yang dipakai untuk bahan uji pada penelitian. Pemahaman terhadap perjumpaan layanan medis berbasis-interpersonal mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien, pemahaman terhadap kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan pasien, dan kepercayaan pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien. Hubungan layanan medis yang dilaksanakan didalam ruang praktek merupakan hubungan interpersonal antara tenaga medis dan pasien. Interaksi

layanan medis yang terlaksana dengan baik dan profesional sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, dari tindakan layanan medis yang dilakukan dalam lingkup rumah sakit sangat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut, kualitas layanan kesehatan yang baik mempengaruhi kepercayaan mereka, kepercayaan yang timbul dikalangan pasien secara positif akan mempengaruhi kepuasan pasien kepada institusi pelayanan kesehatan dan layanan yang diberikan oleh profesional.(4)

**Desain Penelitian**

Desain yang dipakai adalah desain penelitian deskriptif untuk melihat karakteristik sampel dengan melukiskan secara akurat berbagai sifat dan fenomena dan penentuan frekuensi terjadinya suatu keadaan. Analisis digunakan untuk menguji hipotesis dan mengadakan interpretasi yang lebih dalam tentang berbagai korelasi, dalam penelitian ini digunakan analisis *chi-square* untuk mengetahui korelasi antara variabel satu dengan yang lainnya. Dan digunakan *contingency coefficient* suatu pengujian apakah ada hubungan antara kedatangan pelanggan/pasien dengan mutu pelayanan yang diberikan meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*: untuk mengetahui tingkat kuat dan lemahnya keeratn hubungan yang terjadi dengan kedatangan pelanggan/pasien. Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder yaitu data yang didapat oleh peneliti dengan cara observasi langsung dan kuesioner.

**Pengukuran Variabel :**

Variabel yang akan diteliti adalah Variabel Pertemuan Layanan medis berbasis interpersonal dengan dimensi yang terdiri dari personil profesional, personil administrasi umum, dan lingkungan sekitar rumah sakit, Variabel kualitas pelayanan dengan dimensi yang terdiri dari respon, kehandalan, dan jaminan, Variabel kepercayaan dan variabel kepuasan pasien terhadap pelayanan medis yang diberikan oleh suatu institusi rumah sakit. Variabel yang akan diteliti sebanyak empat variabel yaitu layanan medis berbasis interpersonal, Kualitas pelayanan, Kepercayaan pasien dan Kepuasan pasien dengan delapan dimensi tenaga profesional, tenaga administrasi umum, lingkungan, respon, kehandalan, jaminan, Kepercayaan dan Kepuasan pasien. Perhitungan untuk menentukan banyaknya kuesioner yang akan disebarakan adalah dengan menghitung jumlah sampel  $n \times \text{variabel} = 5 \times 8 = 40$  sampel, dari 40 sampel  $\times 5$  poliklinik = 200 kuesioner.

Populasi yang digunakan adalah semua pasien dan keluarga yang datang ke RSIA Tiara dan mendaftar di rawat jalan, dengan kriteria dapat membaca dan menulis, baik pasien kunjungan pertama maupun berulang, pada pasien anak kuesioner akan diisi oleh orangtua atau pengantar sampel yang diteliti dengan teknik *simple random sampling*, jumlah sampel lima kali dari jumlah variabel penelitian, jumlah sampel dimasing-masing unit lebih dari 30 sampel, dengan perhitungan unit yang diteliti lima unit yaitu UGD, Kebidanan, Anak, Penyakit dalam, Paru.

Tabel.1  
Definisi Faktor dari Semua Variabel

Variabel	Dimensi	Definisi Operasional
Pertemuan Layanan medis berbasis interpersonal	Personil Profesional	Pemahaman pasien tentang keterampilan profesional medis, sikap komunikasi dari para dokter dan perawat dalam perjumpaan layanan.
	Personil Administrasi Umum	Persepsi pasien tentang sikap komunikasi, simpati dan empati dari peronil layanan umum dalam perjumpaan layanan.
	Lingkungan & Ruang (Simbol fisik)	Persepsi pasien tentang faktor-faktor berwujud lainnya yang bisa membantu implementasi layanan medis dalam perjumpaan layanan.
Kualitas Layanan	Respon	Kapabilitas rumah sakit dalam menyediakan layanan yang segera dan cepat menanggapi tuntutan pasien dalam perjumpaan layanan.
	Kehandalan	Kapabilitas rumah sakit menyediakan layanan secara tepat sesuai permintaan pasien dalam perjumpaan layanan.
	Jaminan	Kapabilitas rumah sakit menyediakan jasa yang benar-benar mendapatkan keyakinan pasien dalam perjumpaan layanan.
Kepercayaan Pasien	Persepsi pasien tentang keyakinan terhadap kehandalan dan integritas layanan medis dalam perjumpaan layanan.	
Kepuasan Pasien	Keadaan psikologis pasien mencakup perasaan positif atau negatif mereka, atau sikap terhadap pengalaman mereka dan beberapa aspek spesifik dalam perjumpaan layanan.	

Sumber :*Reseach Article Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction In Interpersonal-Based Medical Service Encounters, Chang et al.(2013). BMC Health Services Research (Telah diolah kembali).*

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Deskriptif Hasil Penilaian Karakteristik Responden

Berdasarkan data kuesioner sampel sebanyak 121 kuesioner ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kebanyakan pengunjung yang datang ke RSIA Tiara adalah wanita dengan rata – rata usia produktif, mempunyai level pendidikan setara SMA dan kebanyakan bekerja disektor industri, unit pelayanan yang terbanyak dikunjungi adalah UGD dan poliklinik anak, Artinya karakteristik tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti bahwa RSIA Tiara adalah rumah sakit khusus untuk ibu dan anak yang melayani pasien terutama wanita, lingkungan sekitar rumah sakit adalah kawasan perusahaan dengan pabrik – pabrik yang banyak terdapat karyawan wanita dibanding pria sehingga yang datang ke rumah sakit kebanyakan adalah karyawan industry, dan pemanfaatan terbesar adalah UGD (Unit Gawat Darurat) dimungkinkan untuk penanganan kegawat daruratan atau kecelakaan kerja yang terjadi disaat mereka bekerja, dan poliklinik Anak dikarenakan kemungkinan mereka sebagai orang tua wanita yang juga pekerja meninggalkan anak pada saat bekerja sehingga kesehatan anak dapat saja lebih mudah terganggu karena kurang pengawasan

**Tabel 2**  
**Karakteristik Sampel (N= 121)**

Deskripsi	Frekuensi	Persentase (%)	Deskripsi	Frekuensi	Persentase(%)
Jender			Pekerjaan		
Pria	42	35%	Pengangguran	7	6%
Wanita	79	65%	Pegawai negeri	10	8%
Usia			Wiraswasta	22	18%
20 tahun ke bawah	0	0%	Militer	0	0%
20-30 tahun	37	31%	Industri	45	37%
31-40	51	42%	Pertanian	0	0%
41-50	25	21%	Pedagang	7	6%
51-60	8	7%	Rumah tangga	30	25%
61 tahun ke atas	0	0%	Poliklinik pilihan		
Level Pendidikan			Peny.Dalam	29	24%
Sekolah Dasar ke bawah	11	9%	Anak	31	26%
SLTP	19	16%	Kebidanan	20	17%
SLTA	59	49%	Paru	9	7%
D3	22	18%	UGD	32	26%
S1	10	8%			
S2	0	0%			

### Analisa hipotesa penelitian

Dengan *LISREL (Linier Structural Relationship)* digunakan untuk menganalisis model *Structural Equation Model (SEM)*. [12], Langkah – langkah SEM [3]

#### Hipotesis Penelitian

- a. Hubungan antar petugas layanan kesehatan dengan pasien diruang praktek, kualitas layanan dan kepuasan pasien.

**Hipotesis 1** : Pelayanan medis yang diberikan dengan baik saat pertemuan interpersonal akan mempengaruhi kualitas layanan.

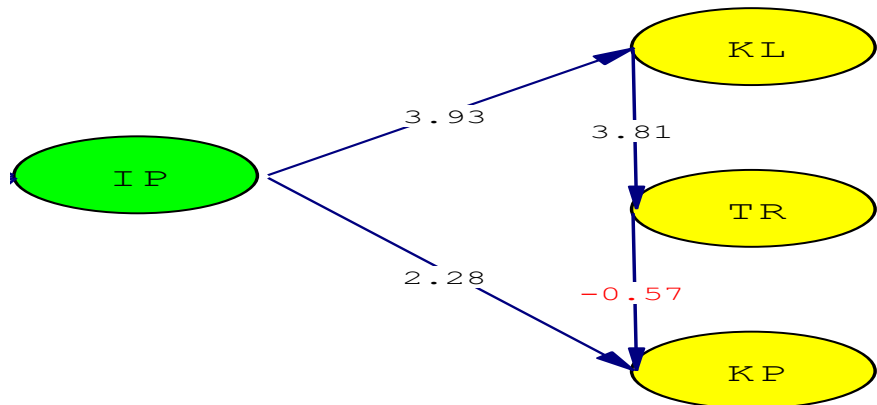
**Hipotesis 2** : Pelayanan medis yang diberikan dengan baik saat pertemuan interpersonal akan mempengaruhi kepuasan pasien.

b. Hubungan Relasi Antara Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien

**Hipotesis 3** : kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada pasien akan mempengaruhi kepercayaan mereka.

**Hipotesis 4** : faktor kepercayaan dikalangan para pasien yang tinggi sangat mempengaruhi kepuasan mereka.

Hasil Uji analisa Hipotesa



Gambar 2  
Path Diagram uji hipotesa

Tabel 3  
Pengujian hipotesis model penelitian

Hipotesis	Hubungan	Nilai -t	Keterangan
H1	Pelayanan medis yang diberikan dengan baik akan mempengaruhi kualitas layanan	3.93	Data mendukung hipotesis
H2	Pelayanan medis yang diberikan dengan baik saat pertemuan interpersonal akan mempengaruhi kepuasan pasien	2.28	Data mendukung hipotesis
H3	kualitas pelayanan yang baik kepada pasien akan mempengaruhi kepercayaan mereka	3.81	Data mendukung hipotesis
H4	kepercayaan dikalangan para pasien yang tinggi sangat mempengaruhi kepuasan mereka	-0.57	Data tidak mendukung hipotesis

Hasil dari penelitian menunjukkan mutu layanan medis secara positif mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan medis yang diberikan dengan baik saat pertemuan layanan medis berbasis interpersonal mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan mempengaruhi kepercayaan pasien, dan akibat kepercayaan dikalangan para pasien yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan, dari tingkat kepercayaan di RSIA tiara tidak terlihat kepercayaan para pasien mempengaruhi kepuasan pasien .

Dari analisa kesesuaian seluruh model didapat, hasil analisis hubungan kinerja profesional yang mempengaruhi kualitas layanan : kinerja profesional sangat mempengaruhi kualitas layanan. Interaksi antara dokter dan pasien diruang praktek pada saat layanan medis berlangsung secara interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan sepanjang proses didalam ruang praktek. Hasil Analisis hubungan layanan medis yang berkualitas mempengaruhi kepuasan pasien pelayanan medis berbasis-interpersonal secara positif mempengaruhi mutu layanan dan kepuasan pasien, sikap ramah yang ditunjukkan oleh para personil mulai dari pemberian layanan awal hingga akhir kepada pelanggan memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Hasil Analisis hubungan kualitas layanan dengan pengaruh kepercayaan pasien kepada tenaga medis persepsi tentang mutu pelayanan di kalangan para pasien secara positif mempengaruhi kepercayaan mereka dan persepsi mereka tentang kepercayaan di kalangan pasien secara positif mempengaruhi kepuasan mereka. Hasil Analisis hubungan antara kepercayaan pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien

pada layanan kesehatan,kepercayaan yang terjadi sebelumnya secara positif akan mempengaruhi kepuasan pasien dikemudian hari.

Tabel 4  
Analisis kesesuaian seluruh model

KORELASI MATRIX TERHADAP VARIABEL INDEPENDENT	Nilai - t
Pertemuan medis berbasis interpersonal --> kualitas pelayanan	0.52
Pertemuan medis berbasis interpersonal --> kepercayaan	0.89
Pertemuan medis berbasis interpersonal --> kepuasan pasien	0.6
kualitas pelayanan --> kepercayaan	0.57
kualitas pelayanan --> kepercayaan pasien	0.44
Kepercayaan --> kepuasan pasien	0.58
<i>REDUCED FORM EQUATIONS</i>	
Kualitas pelayanan --> pertemuan layanan berbasis interpersonal	0.8
Kepercayaan --> pertemuan layanan Medis berbasis interpersonal	0.82
kepuasan pasien --> pertemuan layanan medis interpersonal	0.54
<i>STRUCTURAL EQUATIONS</i>	
kualitas pelayanan --> pertemuan layanan medis berbasis interpersonal	0.8
kepercayaan --> kualitas pelayanan	1.03
kepuasan pasien -->kepercayaan-> pertemuan layanan medis berbasis interpersonal	0.58

## Kesimpulan

Hubungan dokter dan pasien didalam praktek sehari-hari, memberikan dampak pada kunjungan pasien di institusi rumah sakit. Banyak sedikitnya kunjungan pasien setiap hari sangat dipengaruhi oleh bagaimana seorang dokter melakukan interaksi dengan pasien saat terjadi pertemuan layanan medis secara interpersonal, saat terjadi komunikasi dan interaksi langsung dengan pasien hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien. Rasa percaya pasien terhadap layanan yang diberikan, tindakan dan komunikasi dokter untuk merealisasi harapan pasien pada akhirnya menimbulkan kepercayaan dan memberikan kepuasan tersendiri pada pasien.

Pada penelitian ini direkomendasikan untuk meningkatkan keterampilan profesional dan sikap komunikasi personal profesional untuk mempertahankan pasien. Lakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien pada rumah sakit misalnya dengan mengevaluasi kinerja profesional baik dari sisi dokter yang punya reputasi, kompleksitas penyakit, waktu tunggu, tempat parkir yang memadai, dan lain-lain. Lakukan evaluasi kualitas layanan yang memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pasien dan evaluasi kepercayaan masyarakat yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan untuk dapat lebih dikembangkan lagi dan dapat dijadikan produk unggulan dalam meningkatkan citra rumah sakit serta meningkatkan jumlah kunjungan yang berdampak peningkatan *income* rumah sakit. Lakukan *audit medic* untuk meningkatkan perbaikan mutu layanan medis baik dari segi keterampilan dokter, pemanfaatan dan peningkatan fasilitas medis yang diperlukan untuk menunjang kegiatan layanan medis (alih teknologi, penambahan alat baru dsb) juga untuk mengevaluasi standar prosedur operasional (SPO) yang ada atau untuk membuat terobosan-terobosan baru yang berdampak pada *pasien safety* dan *value* rumah sakit yang meningkat.

## Daftar Pustaka

- [1] "SPSS\_Statistics\_22\_win64."
- [2] "lisrel88."
- [3] P. Model *et al.*, "Simulasi singkat tujuh langkah sem 1."
- [4] S. S. Djauzi, *Komunikasi dan empati dalam hubungan dokter-pasien*. Jakarta: FKUI., 2004.
- [5] F. Chandra, G. and Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2005.
- [6] Republik Indonesia KKI., *Kemitraan dalam hubungan dokter-pasien*. Jakarta: Konsil kedokteran indonesia, 2009.
- [7] C. S. Chang, S. Y. Chen, and Y. T. Lan, "Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters," *BMC Health Serv. Res.*, vol. 13, no. 1, 2013.
- [8] P. Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, Ninth Edit. Upper Saddle River, New Jersey.: Prentice Hall, Inc, 2000.



- 
- [9] Coulter KS Coulter RA.; “The effects of industry knowledge on the development of trust in service relationships,” *Int J Res Mark*, vol. 20, p. 31–43.
- [10] JOSG BLOEMER, “Store satisfaction and store loyalty explained by customer-and store-related factors,” *J. Consum. Satisf. Dissatisfaction Complain. Behav.*, 2002.
- [11] S. Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- [12] J. A. Diamantopaulus, A.S, *Introducing LISREL: A guide for the uninitiated*. Sage. Sage Publications, 2000.