

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN PADA KLINIK UTAMA NIRWANA DI KOTA BANJARBARU**

Reski Fadillah<sup>1</sup>, Hairul<sup>2</sup>, Lamsah<sup>3</sup>  
Email: [reskifadillah03@gmail.com](mailto:reskifadillah03@gmail.com)

Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

## **ABSTRAK**

Sejalan dengan rumusan masalah penelitian tersebut maka penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa kesehatan yang dilakukan Klinik Utama Nirwana untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Metode penelitian ini adalah Analisis Kuantitatif yang merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima dimensi yaitu Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana dengan demikian tingginya pengaruh kelima dimensi itu menunjukkan inti dari pelayanan jasa kesehatan publik yang berkualitas.

***Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien***

## **ABSTRACT**

In line with the formulation of the research problem, this study was conducted using a survey that is a study that took samples from one population and used a questionnaire as a primary data collection tool. In this study using a sample of 30 respondents.

This research was conducted with the aim to find out the quality of health services conducted by the Clinic Utama Nirwana to improve patient satisfaction. This research method is a Quantitative Analysis which is a study by obtaining data in the form of numbers or qualitative data that were dug up.

The results of this study indicate that of the five dimensions namely Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance of quality service affect patient satisfaction Clinic Utama Nirwana so that the high influence of the five dimensions shows the core of the quality of public health services.

***Keywords : Quality of Service and Patient Satisfaction***

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat. Salah satu lembaga kesehatan yang menangani masyarakat adalah klinik yang merupakan fasilitas kesehatan publik kecil.

Menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, banyak pakar ahli maupun peneliti yang berusaha lebih jauh meneliti pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Klinik Utama Nirwana yang merupakan sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya. Keputusan menggunakan jasa kesehatan dari Klinik Utama Nirwana terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke klinik tersebut. Hal itu akan membuat pasien merasa kecewa dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra klinik yang tidak bisa memberikan pelayanan yang baik. Hal itulah yang menjadi alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah institusi kesehatan, khususnya klinik kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

## **METODE**

Berdasarkan tujuan, penelitian ini bersifat asosiatif. Penelitian asosiatif, yaitu bertujuan untuk menghubungkan dua variabel atau lebih untuk melihat ada tidaknya pengaruh berdasarkan data primer yang diperoleh secara sistematis.

Klinik Utama Nirwana yang terletak di jalan Panglima Batur Timur No 42, Banjarbaru.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **(1) Data Kualitatif**

Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, gambar, serta tidak dapat diukur dalam skala numeric, misalnya keterangan yang di peroleh dari hasil wawancara dengan responden serta informasi yang di peroleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

### **(2) Data Kuantitatif**

Data Kuantitatif adalah data-data yang dapat diukur dalam skala numeric (angka) yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 macam yaitu data primer dan data sekunder:

### **(1) Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh penulis melalui observasi atau pengalaman langsung dari perusahaan, baik itu melalui kuesioner dan wawancara

secara langsung dengan pimpinan, staf perusahaan, dan pasien sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

(2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu data tersebut diperoleh penulis dari dokumen-dokumen perusahaan dan buku-buku literature yang memberikan informasi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui dua tahap penelitian, yaitu:

(1) Studi Kepustakaan (Library Research)

Studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari perusahaan, landasan teori dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dengan cara dokumentasi. Studi dilakukan antara lain dengan mengumpulkan data yang bersumber dari literatur-literatur, bahan kuliah dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungan dengan objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai masalah yang sedang dibahas.

(2) Studi Lapangan (Field Research)

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan, baik melalui wawancara, penyebaran kuesioner dan dokumentasi.

Adapun penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara:

(2.1) Wawancara

Teknik untuk mengumpulkan data dengan cara tanya jawab secara lisan dengan pimpinan dan beberapa karyawan, misalnya sejarah singkat klinik, tugas dan tanggung jawab serta struktur organisasi klinik.

(2.2) Kuesioner

Teknik pengumpulan data melalui responden atau pasien klinik dengan menggunakan angket yang berisi beberapa pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan untuk dijawab.

(2.3) Dokumentasi

Teknik ini dengan cara pengumpulan data berupa dokumen atau laporan klinik yang berhubungan dengan masalah yang diangkat.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pendekatan Kuantitatif. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 30 orang dari pasien Klinik Utama Nirwana.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Jika dicermati hasil pengamatan penelitian ini bahwa dimensi Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance ada signifikan harapan yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana dengan tingginya pengaruh kelima

dimensi itu menunjukkan bahwa kelima dimensi itu merupakan inti dari pelayanan publik yang berkualitas.

Untuk menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan yang bermutu Klinik Utama Nirwana perlu mengembangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu batas-batas tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada pasien. Standar Pelayanan Minimal Klinik Utama Nirwana itu harus memiliki Gedung, Ruang Inap Jalan, Dokter, Perawat, Petugas medis, serta Obat-obatan yang kompeten.

Dan yang terpenting SDM atau tenaga kesehatannya yang handal yang bekerja secara aktif dan professional di bidang kesehatan. SDM atau tenaga kesehatan sangat berperan penting sebagai perencana, penggerak dan sekaligus pelaksana pembangunan kesehatan di Klinik Utama Nirwana kota Banjarbaru.

Karena itu jika dilakukan pembahasan terhadap penelitian ini secara menyeluruh tampak bahwa kualitas pelayanan Klinik Utama Nirwana yang selama ini berjalan sudah berkualitas, akan tetapi kepuasan pasien masih perlu di optimalkan. Kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana merupakan hal yang sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Jika signifikan harapannya terlampaui maka pelayanan tersebut dirasakan sebagai mutu pelayanan yang diterima maka mutu pelayanannya memuaskan,

Penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari beberapa sisi, yaitu sisi pemakaian jasa pelayanan kesehatan dan pelaksana pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan, dilaksanakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit.

Pasien menganggap kemudahan mengakses pelayanan, baik itu akses jarak maupun akses Bahasa, serta hubungan interpersonal dengan petugas sebagai suatu dimensi mutu yang sangat penting.

Dengan demikian dari berbagai perhitungan statistic diatas serta analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, dapatlah dikemukakan bahwa kualitas pelayanan Klinik Utama Nirwana yang menggunakan teori Mc Kevit David (2006) yang menetapkan lima dimensi yaitu Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagaimana dapat diterima dan didukung data, serta maksud dari penelitian ini yaitu mengungkap, menganalisis, dan mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana telah terjawab sudah.

## **PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana dengan kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Bukti fisik (Tangibles) ada signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana, Artinya dalam bentuk fisik pelayanan Klinik Utama Nirwana yang dilaksanakan selama ini dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut.
- 2) Empathy ada signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana, Artinya kepedulian petugas pelayanan Klinik Utama Nirwana dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut.
- 3) Kehandalan (Reliability) ada signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana, Artinya dalam bentuk pelayanan petugas yang dilaksanakan selama ini dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut.
- 4) Daya Tanggap (Responsiveness) ada signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana, Artinya dalam bentuk pelayanan petugas yang dilaksanakan selama ini dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut.
- 5) Jaminan (Assurance) ada signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Nirwana, Artinya dalam bentuk jaminan pelayanan Klinik Utama Nirwana yang dilaksanakan selama ini dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut.

## 2. Saran

- 1) Item-Item yang masih kurang pelayanannya agar selalu diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya agar memuaskan pasien. Pada dimensi Tangibles seperti petugas administrasi kesehatan serta gedung dan ruangan yang ada dimiliki agar terus dibenahi untuk membuat pasien yakin terhadap pelayanan Klinik Utama Nirwana
- 2) Item-item yang masih kurang pelayanannya agar selalu diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya seperti diharapkan khususnya perawat dan petugas medis memberikan pelayanan tanpa kesalahan, dan kunjungan dokter lebih tepat waktu agar pasien lebih cepat ditangani secara medis.  
Dan item-item yang selalu harus diperhatikan adalah seperti perawat dan petugas memberikan atau menanggapi keluhan pasien dengan lebih baik serta memberikan keramahan bagi pasien.

## REFERENSI

Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia pustaka, Jakarta.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2005). *Pengertian Pengaruh*.

Lovelock, C. (2005). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Erlangga.

Merlitaputriana. (2012). *Metodologi Penelitian*. Diperoleh 12 November.

<https://Merlitafutriana0.blogspot.co.id/2012/07/metodologi-penelitian.html>

Muchlisin Riadi. (2016). *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*.

<https://www.kajianpustaka.com/2016/07/pengertian-cara-mengukur-dan-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien.html>

Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*.

Jakarta: Salemba Medika

Pekerjaandata, 2015. *Pengaruh Kualitas terhadap kepuasan pasien.*

<<http://www.pekerjadata.com/2015/10/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap.html>

Sugiyono. (2003). *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2015). *Statistik Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta

Sugithewae. (2012). *Pengertian populasi dan sample.*

<[Sugithewae.wordpress.com](http://Sugithewae.wordpress.com)