**ANALISIS KEPUASAN PASIEN MELALUI**

**KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA KEPADA KEPERCAYAAN PASIEN**

**(SURVEY PADA PASIEN KLINIK PAKAR BANDUNG)**

**dr. Triandita Reviani**

**Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit**

**Universitas Pasundan**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Klinik Pakar. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan analisis jalur. Sumber penelitian ini menggunakan *data primer*. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini sebanyak 80 pasien di Klinik Pakar dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan efek langsung dalam mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 87,8%. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien, dengan efek langsung dalam mempengaruhi kepercayaan pasien sebesar 34,81% maka lebih kecil daripada pengaruh tidak langsungnya melalui kepuasan pasien yaitu sebesar 36,26%. Kepuasan pasien memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien dengan pengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien sebesar 14,98%. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,926 yang berarti hasil tersebut menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memberikan pengaruh sebesar 92,6% terhadap kepercayaan pasien sedangkan sisanya 0,074% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang tidak diketahui.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien**

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to study the influence of service quality to patient satisfaction and its implications for patient confidence in the Klinik Pakar. This research method uses quantitative methods with descriptive analysis and path analysis. This research source uses primary data. The data collection in this study used a questionnaire. The sample of this study was 80 patients in the Klinik Pakar using simple random sampling technique. The results of this study indicate that service quality has a significant influence on patient satisfaction, with a direct effect on influencing patient satisfaction by 87.8%. Quality of service has a significant influence on patient confidence, with a direct effect on influencing patient trust by 34.81%, then it is smaller than the indirect effect through patient satisfaction that is equal to 36.26%. Patient satisfaction has a significant influence on patient confidence with a direct influence on patient confidence by 14.98%. Quality of service and patient satisfaction has a significant importance to patient trust, with a coefficient of determination of 0.926 which means that these results indicate the variable quality of service and patient satisfaction contributed 92.6% to patient trust in accordance with 0.074% according to other variables outside the model.

**Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Trust**

1. **PENDAHULUAN**
2. **Latar Belakang**

Kesehatan adalah hak bagi semua warga negara Indonesia. Hak atas kesehatan ini tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 27 ayat kedua dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Kesehatan merupakan investasi bagi semua orang, karena dengan fisik dan rohani yang sehat masyarakat dapat beraktifitas dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan keluarga. Namun, bila kondisi kesehatan tidak baik bisa jadi seluruh harta akan habis digunakan untuk memperoleh kesehatan tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”. Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggungjawab mencanangkan, mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Peningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya  dilaksanakan dengan upaya pelayanan kesehatan yang merata, menyeluruh, dan terpadu dapat diterima dan terjangkau oleh seluruh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah klinik. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 9 tahun 2014 tentang Klinik pasal 1 (satu), definisi Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan fasilitas layanan kesehatan khususnya di kota Bandung, telah banyak berdiri Klinik Pratama yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Salah satunya adalah Klinik Pakar, yang berlokasi pada Jl. Raya Pakar No. 49. Sebuah unit pelayanan jasa akan mempunyai nilai yang baik bila harga yang dibayarkan untuk pelayanan yang diberikan sesuai, artinya pengorbanan (cost) telah terkompensasi dengan kenikmatan pelayanan yang diberikan, kesesuaian antara pengorbanan dan kenikmatan yang diperoleh yang menunjukkan nilai ini akan menyebabkan konsumen merasa puas, sebaliknya ketidaksesuaian akan membawa dampak ketidakpuasan konsumen. Penyelenggaran pelayanan kesehatan harus sesuai memenuhi peraturan perundang-undang agar membuat kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pimpinan Klinik Pakar dan dari hasil analisa peneliti dari laporan kunjungan yang tidak pernah mencapai target, fenomena tersebut akan berdampak pada *income* Klinik Pakar perbulan. Fenomena tersebut dapat diartikan kurangnya kepercayaan pasien terhadap klinik Pakar yang dapat disebabkan karena kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Dari hasil presurvei Analisis Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Kepada Kepercayaan Pasien menyatakan bahwa capaian rata-rata tingkat kepuasan pasien adalah dibawah kurang dari 60% sedangkan manajemen memiliki target sebesar lebih sama dengan 80% jadi masih sangat jauh dari target untuk memuaskan klien pengguna jasa pelayanan klinik.

Menurut Jones & Sasser (dalam Tjiptono & Candra, 2016:201) apabila hasil survei kepuasan pelanggan sebuah perusahaan menunjukkan bahwa 10% pelanggannya “*Completely satisfied*”, sementara 30 “*% very Satisfied”*, dan 40 % “*Satisfied*”, perusahaan bersangkutan tidak boleh berbangga hati dan merasa aman bahwa 80% pelanggannya puas, dan sangat mungkin beralih merek atau pemasok. Berdasarkan hal tersebut Klinik Pakar perlu melakukan upaya agar menjadi klinik yang dipilih masyarakat, sehingga berdampak pada peningkatan jumlah pasien.

Berdasarkan hasil survei tersebut, pihak manajemen melakukan upaya perbaikan dan rencana dalam menyikapi minimnya tingkat kepuasan pasien di Klinik Pakar. Keluhan yang disampaikan adalah keinginan pasien agar dilakukan peningkatan kualitas pelayanan tenaga medis yang lebih teliti, komunikatif, ramah, peningkatan kualitas perawat, karyawan dan bagian farmasi yang memiliki empati, berinisiatif dan cekatan serta meningkatkan fasilitas klinik.

Selama ini penelitian yang bertujuan untuk mengetahui *customer value* di Klinik Pakar Bandung belum pernah dilakukan. Dari fakta yang ada mengenai rendahnya jumlah pengunjung pasien Klinik Pakar, serta dari hasil survey internal dan keluhan dari pasien yang menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi masalah di Klinik Pakar, maka peneliti merasa perlu adanya suatu penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Kepada Kepercaam Pasien (Survey Pada Pasien Klinik Pakar Bandung)”

1. **Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka masalah pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pasien terhadap kualitas layanan di Klinik Pakar Bandung
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Klinik Pakar Bandung
3. Bagaimana tingkat kepercayaan pasien Klinik Pakar Bandung
4. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien Klinik Pakar Bandung
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien Klinik Pakar Bandung
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap tingkat kepercayaan pasien Klinik Pakar Bandung
7. **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang menguji hubungan antara variable bebas dan variabel terikat. (Malhotra, 2007:175). Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian deskriptif dan verifikatif, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelah hubungannnya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, mengenai fakta-fakta serta hubungan antara variabel yang diteliti.

Pengertian pendekatan deskriptif menurut Sugiyono (2017:53) adalah metode yang digunakan untuk mencari jawaban dari rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap kebenaran variabel baik hanya pada satu variabel atau lebih. Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien di Klinik Pakar.

Analisis verifikatif yang dilakukan dalam penelitian ini ditujukan untuk menguji teori, dan akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu suatu hipotesis yang berupa kesimpulan apakan suatu hipotesis diterima atau ditolak. (Sugiyono, 2017:11). Dalam penelitian ini akan diuji apakah ada hubungan antara kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien di Klinik Pakar.

1. **HASIL PENELITIAN**
   1. **Karakteristik responden**

Berdasarkan pengambilan data yang telah dilakukan menggunakan kuisioner kepada 80 responden di Klinik Pakar Bandung karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Karakteristik bedasarkan pendidikan responden paling tinggi dalam kategori sedang (SLTA-D2). Karakteristik pekerjaan responden, semua responden memiliki pekerjaan, namun paling banyak responden bekerja sebagai buruh dan PNS/POLRI/TNI.

* 1. **Kualitas Pelayanan di Klinik Pakar**

Diperoleh hasil bahwa skor aktual Kualitas Pelayanan di Klinik Pakar sebesar 5460 dengan nilai rata-rata hitung sebesar 4,55 termasuk kategori cukup baik yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan belum maksimal. Dimensi Kualitas Pelayanan yang paling rendah rata-ratanya adalah dimensiEmphaty.

* 1. **Tingkat Kepuasan Pasien pada Klinik Pakar**

Diperoleh hasil bahwa skor aktual Kepuasan Pasien di Klinik Pakar sebesar 2196 dengan rata-rata hitung sebesar 4,58 termasuk kategori cukup baik yang menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien belum maksimal. Tanggapan responden terhadap Kepuasan Pasien termasuk dalam kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa perasaan pasien yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi pasien di Klinik Pakar dinilai cukup puas. Hal tersebut didukung oleh pasien yang selalu memilih pelayanan kesehatan di klinik Pakar. Namun masih terdapat pasien yang merasa Klinik Pakar belum mampu memberikan layanan yang cepat.

* 1. **Tingkat kepercayaan pasien Pada Klinik Pakar**

Pada variabel Kepercayaan Pasien dengan jumlah item pernyataan 12 butir dan jumlah responden 80 orang, diperoleh total skor sebesar 4394 dengan jumlah rata-rata hitung sebesar 4,58 yang menunjukkan bahwa Kepercayaan Pasien belum maksimal. Dimensi Kepercayaan Pasien yang paling rendah rata-ratanya adalah dimensiBenevolence (Kebajikan).

* 1. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pakar Bandung**

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 0,878 dan besarnya koefisien residu adalah 1-R2 = 0,122 artinya hasil tersebut menandakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 87,8% terhadap Kepuasan Pasien, sedangkan sisanya 12,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diketahui.

* 1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien Klinik Pakar Bandung**

Kualitas Pelayanan memberikan efek langsung dalam mempengaruhi Kepercayaan Pasien sebesar 34,81% maka lebih kecil daripada pengaruh tidak langsungnya yaitu sebesar 36,26%. Sedangkan Kepuasan Pasien memberikan pengaruh langsung terhadap Kepercayaan Pasien sebesar 14,98%. Dengan demikian menunjukkan Kualitas Pelayanan lebih tinggi pengaruhnya dibanding Kepuasan Pasien dalam memengaruhi Kepercayaan Pasien. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa apabila Kualitas Pelayanan yang baik didukung Kepuasan Pasien yang baik akan memberikan efek pada Kepercayaan Pasien pada Pasien di Klinik Pakar yang semikin baik.

1. **PEMBAHASAN**
2. **Deskripsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Paisen dan Kepercayaan Pasien di Klinik Pakar**

Kualitas layanan/Servqual merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas Pelayanan di Klinik Pakar sebesar 5460 dengan nilai rata-rata hitung sebesar 4,55 termasuk kategori cukup baik yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan belum maksimal. Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa di Klinik Pakar dinilai cukup mampu untuk memuaskan kebutuhan pasien. Hal tersebut ditunjukan oleh sikap baik perawat kepada pasien.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan Pasien di Klinik Pakar sebesar 2196 dengan rata-rata hitung sebesar 4,58 termasuk kategori cukup baik yang menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien belum maksimal. Kepuasan Pasien termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa perasaan pasien yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi pasien di Klinik Pakar dinilai cukup puas. Hal tersebut didukung oleh pasien yang selalu memilih pelayanan kesehatan di klinik Pakar.

Kepercayaan adalah keyakinan pelanggan kepada mitranya atas kebaikan hati, kejujuran dan kecakapan untuk bertindak yang terbaik dalam hubungan tersebut. Kepercayaan Pasien dengan jumlah item pernyataan 12 butir dan jumlah responden 80 orang, diperoleh total skor sebesar 4394 dengan jumlah rata-rata hitung sebesar 4,58 yang menunjukkan bahwa Kepercayaan Pasien belum maksimal. Kepercayaan Pasien termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan pelanggan atas kebaikan hati, kejujuran dan kecakapan terhadap pelayanan di Klinik Pakar dinilai cukup baik. Hal tersebut didukung oleh dokter peduli terhadap pasien yang mengalami kesulitan pada saat pengobatan dan perawatan.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Pasien di Klinik Pakar**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pakar. Dengan Koefisien jalur pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah 0,937 yang menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pakar maka akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Pasien yang semakin tinggi. Kualitas Pelayanan memberikan efek langsung dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 87,8%.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempatan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Sulistyo, 2005: 27). Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas (Supranto 2006: 233). Jika suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik, secara langsung atau tidak langsung, citra layanannya akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan pelanggannya akan disampaikan pelanggan yang satu ke pelanggan lainnya secara berantai. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi pelanggan (Brata, 2004:23).

Rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pasien, sehingga rumah sakit dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan tercapai (Guntur, 2012: 70). Hal ini sejalan dengan hasil penilitian yang dilakukan oleh Dwi Kartikasari, Aryo Dewanto, dan Fatchur Rohman (2014) yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien pada Pasien di Klinik Pakar**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di Klinik Pakar. Dengan koefisien jalur pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien adalah 0,590 yang menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pakar maka akan berdampak pada peningkatan Kepercayaan Pasien yang semakin tinggi pula. Kualitas Pelayanan memberikan efek langsung dalam mempengaruhi Kepercayaan Pasien sebesar 34,81% maka lebih kecil daripada pengaruh tidak langsungnya melalui Kepuasan Pasien yaitu sebesar 36,26%.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian hasil penelitian yang dilakukan oleh Kassim dan Abdullah (2010), Aryani (2008), Kau and Loh (2006) yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara signifikan melalui kepuasan. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Dwi Kartiko, Aryo dewanto dan Fatchur Rohman (2014) yang menyatakan bahwa pada pengujian pengaruh langsung kepuasan terhadap kepercayaan didapatkan hasil kepuasan secara signifikan mempengaruhi kepercayaan, sehingga kepuasan merupakan variabel interviening, hal ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan secara signifikan.

Laith Alrubaiee dan Ferras Alkaa’idaa (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu faktor yang cukup penting dalam kepuasan dan kepercayaan pasien.

1. **Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien pada Pasien di Klinik Pakar**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di Klinik Pakar. Dengan Koefisien jalur pada Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien adalah 0,387 yang menunjukkan bahwa semakin baik Kepuasan Pasien yang ada di Puskesmas maka akan berdampak pada peningkatan Kepercayaan Pasien yang semakin tinggi pula. Kepuasan Pasien memberikan pengaruh langsung terhadap Kepercayaan Pasien sebesar 14,98%.

Costabile dalam Ferrinadewi (2008:147-148) bahwa kepercayaan pelanggan merupakan persepsi keandalan dari sudut pandang konsumen didasarkan pada pengalaman atau urutan transaksi atau interaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan akan kinerja produk dan kepuasan. penelitian yang dilakukan oleh Seiedeh Nasrin Danesh,dkk (2014) dimana setiap perusahaan memiliki tujuan untuk mengembangkan kepercayaan pelanggan melalui kepuasan pelanggan sehingga perusahaan mampu mempertahankan pelanggannya dalam jangka waktu yang lama.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Laith Alrubaiee dan Ferras Alkaa’idaa (2011) yang menyatakan bahwa kualitas layanan kesehatan yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien adalah berasal dari dimensi Tangible, reliability, emphaty, responsiveness, dan Assurance, yang selanjutnya kepuasan pasien memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Kartikasari (2014) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan melalui kepercayaan pasien sebagai variabel interviening, yang berarti bahwa peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien yang akan diikuti dengan peningkatan kepercayaan pasien.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian dari Kau dan loh (2006), Silalahi (2007) serta penelitian oleh Kassim dan Abdullah (2010) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien pada Pasien di Klinik Pakar**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di Klinik Pakar. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 0,926 yang berarti hasil tersebut menandakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien memberikan pengaruh sebesar 92,6% terhadap Kepercayaan Pasien sedangkan sisanya 0,074% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang tidak diketahui.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kassim dan Abdullah (2010), Aryani (2008), Kau and Loh (2006) yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara signifikan melalui kepuasan. Begitu pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Kartiko, Aryo dewanto dan Fatchur Rohman (2014) yang menyatakan bahwa pada pengujian pengaruh langsung kepuasan terhadap kepercayaan didapatkan hasil kepuasan secara signifikan mempengaruhi kepercayaan, sehingga kepuasan merupakan variabel interviening, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan secara signifikan.

Laith Alrubaiee dan Ferras Alkaa’idaa (2011) menganggap bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting dalam kepuasan dan kepercayaan pasien. Persepsi pasien pada kompetensi pemberi pelayanan kesehatan mempengaruhi kepercayaan dari pasien terhadap kehandalan atau reliabilitas dan kompetensi penyedia pelayanan kesehatan.

Menurut Kotler dan Keller, Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Semakin tinggi tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling menguntungkan dari beberapa produk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan variabel mediator yang menghubungkan kualitas layanan terhadap kepercayaan pelanggan.

1. **KESIMPULAN DAN SARAN**
2. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan dari pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Klinik Pakar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori cukup, yang menunjukkan bahwa totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa di Klinik Pakar dinilai cukup mampu untuk memuaskan kebutuhan pasien. Dimensi Kualitas Pelayanan yang paling rendah rata-ratanya adalah dimensi *Assurance* terutama pada dimensi kemampuan dokter menetapkan diagnosis dan terapi penyakit pasien.
2. Kepuasan Pasien termasuk dalam kategori cukup, yang menunjukkan bahwa perasaan pasien yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi pasien di Klinik Pakar dinilai cukup puas. Namun dimensi Klinik Pakar memberikan layanan cepat masih harus mendapatkan perhatian lebih.
3. Kepercayaan Pasien termasuk dalam kategori cukup, yang menunjukkan bahwa keyakinan pelanggan atas kebaikan hati, kejujuran dan kecakapan terhadap pelayanan di Klinik Pakar dinilai cukup baik. Dimensi Kepercayaan Pasien yang paling rendah rata-ratanya adalah dimensi *benevolence* (kebajikan) terutama pada poin pasien percaya bahwa dokter dapat memberikan perhatian sesuai harapan pasien dan pasien yakin terhadap kualitas pengobatan yang terima.
4. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pakar. Dimana Kualitas Pelayanan memberikan efek langsung dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 87,8%. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pakar maka akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Pasien yang semakin tinggi.
5. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di Klinik Pakar. Dimana Kualitas Pelayanan memberikan efek langsung dalam mempengaruhi Kepercayaan Pasien sebesar 34,81% maka lebih kecil daripada pengaruh tidak langsungnya melalui Kepuasan Pasien yaitu sebesar 36,26%. Dapat diartikan semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pakar maka akan berdampak pada peningkatan Kepercayaan Pasien yang semakin tinggi juga.
6. Kepuasan Pasien memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di Klinik Pakar. Dimana Kepuasan Pasien memberikan pengaruh langsung terhadap Kepercayaan Pasien sebesar 14,98%. Dapat diartikan bahwa semakin baik Kepuasan Pasien yang ada di Klinik Pakar maka akan berdampak pada peningkatan Kepercayaan Pasien yang semakin tinggi juga.
7. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di Klinik Pakar. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,926 yang berarti hasil tersebut menandakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien memberikan pengaruh sebesar 92,6% terhadap Kepercayaan Pasien sedangkan sisanya 0,074% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang tidak diketahui. Dapat diartikan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara signifikan melalui kepuasan.
8. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti akan mengajukan saran-saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Ada pun saran-saran yang akan peneliti kemukakan adalah

1. Pihak klinik sebaiknya mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dimilikinya saat ini. Untuk meningkatkan dapat dengan memperbaiki tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terutama pada dimensi jaminan (*Assurance*) : perlunya peningkatan kemampuan dokter dalam melayani pasien selalu berpedoman pada standar kompetensi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kemampuan dokter.
2. Kepuasan pasien di Klinik Pakar pada kriteria cukup, namun pasien masih kurang puas mengenai kecepatan pelayanan di Klinik Pakar. Ini dapat disebabkan oleh Klinik pakar masih menggunakan penyimpanan rekam medis secara manual, oleh karena itu di sarankan agar Klinik Pakar dapat mengganti sistem penyimpanan rekam medis berbasis komputer agar lebih cepat, apabila tidak memungkinkan Klinik Pakar dapat membuat membuat kartu pasien yang dibedakan berdasarkan jenis kelamin dan disusun susuai dengan abjad agar pencarian rekam medis lebih mudah dan lebih cepat.

Agar pelayanan dokter lebih cepat diharapkan dokter yang berjaga pada Klinik Pakar agar datang tepat pada waktunya dan selalu berada di tempat kerja sesuai dengan jam kerja karena selama ini terkadang dokter jaga dalam posisi *oncall*.

1. Dalam upaya untuk meningkatkan kepercayaan pasien maka disarankan dokter dapat memberikan keyakinan pada pasien bahwa dokter dapat memberikan perhatian sesuai harapan, meyakinkan pasien terhadap kualitas pengobatan yang diterima, dan yakin atas jasa kesehatan yang diterimanya. Disarankan dokter harus berperilaku dan berpenampilan rapih, bersikap lembut dan bersahaja, mendengarkan keluhan dengan seksama, dan memberikan edukasi mengenai penyakit dan pengobatan yang sesuai dengan keluhan pasien.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi Kepercayaan Pasien sehingga memberikan hasil yang lebih luas.Dan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agustinus Johanes Djohan. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 13 No 2, 2015* Terindeks dalam Google Scholar. <http://www.e-jurnal.com/2015/07/faktor-faktor-yang-mempengaruhi_34.html> [16/01/2017]

Alrubaiee L, Alkaa’ida F. The Mediating Effect on Patient Satisfaction in ThePatients’ Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *Int J Marketing Stud. 2011; 3(1):103-27. doi : 10.5539/ijms.v3n1p103. (cross Ref).* <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/view/9278> [17/12/2016]

Aprillia Rio Fathia. Pengaruh *Interpersonal Based Medical Service Encounters* terhadap *Service Quality, Patien Satisfaction and Patien Trust*. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti,Volume7,No.1Tahun2014.* <http://dx.doi.org/10.2510/jmpj.v7i1.518.g461> [01/01/2017]

Bachmann Reinhard, Zaheer Akbar, eds. 2006. *Handbook of Trust Research. Cheltenham*: Edward Elgar. [Google Scholar](http://scholar.google.com/scholar_lookup?volume=%EF%BF%BDempty%EF%BF%BD&publication_year=2006&pages=%EF%BF%BDempty%EF%BF%BD&journal=%EF%BF%BDnull%EF%BF%BD&issue=4&issn=%EF%BF%BDnull%EF%BF%BD&author=Reinhard+Bachmann&author=Akbar+Zaheer&isbn=%EF%BF%BDnull%EF%BF%BD&title=Handbook+of+Trust+Research&pmid=%EF%BF%BDnull%EF%BF%BD&doi=%EF%BF%BDnull%EF%BF%BD)

Berry Leonard L, and Parasuraman A. Marketing Services. Macmillan., Engliton Avenue East New York, 1991.

Boy S. sabarguna. 2008*. Quality Assurance* Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta. CV. Sagung Seto

.

Boy S. sabarguna. 2008. Aplikasi *Costumer Relationship* manajemen untuk Rumah Sakit. Jakarta. CV. Sagung Seto.

Chang, C.S., Chen, S.Y., & Lan, Y.T. 2013. *’Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters’*, *BMCHealthServicesResearch,*vol.13,p.22. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23320786> [28/12/2016]

Ehsan Zarei, et al. *The Effect of Hospital Service Quality on Patient”s Trust*. I*ran Red Crescent Medical Journal. 2015 Jan; 17(1) : e17505.* [*https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4341407/*](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4341407/%20) [08/01/2017]

Erni, T.S.,Kurniawan, S. 2015. Pengantar Manajemen. Edisi Pertama. Jakarta. Prenadamedia Group.

Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality* dan *Satisfaction.* Yogyakarta. Penerbit Andi.

Fandy Tjiptono, Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup*.* Jogjakarta. Penerbit Andi.

Erna, Ferrina Dewi. 2008. Merek & Psikologi Konsumen. Edisi Pertama, CetakanPertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Gurviez, P., & Korcia, M. 2003. *Proposal for a multidimensional Barand Trust Scale, 32 nd Emac-Conference-Glasgow, marketing Reponsible and Relevant*. <https://www.coursehero.com/file/p6gtja9/Gurviez-Patricia-dan-Korchia-Michael-2003-Proposal-for-a-Multidimensional-Brand/>

Huang, E., & Liu, C.C. 2010. *’A study on trust building andits derived value in C2C e-commerce*’. *Journal of Global Business Management, vol. 6, no. 1, pp. 186–95.* <http://www.jgbm.org/page/19%20ChingChiLiu.pdf> [06/01/2017]

Kou, A., & Loh, E.W. 2006. *’The effects of service recovery onconsumer satisfaction: a comparison between complainants and noncomplainants’*, *Journal of ServicesMarketing, vol. 20, no. 2, pp. 101–11.* <https://pdfs.semanticscholar.org/97e8/732598151ecbca48d657906400ee19e52351.pdf> [05/01/2017]

Kassim, N., & Abdullah, N. 2010. ’*The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: a crosscultural analysis*’*, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics,vol.22,no.3,pp.351–71.* <https://www.researchgate.net/.../235298692_The_effect_of_perceived_service_qualit>. [05/01/2017]

Kotler ,Philip dan Gary Amstrong .2012. *Principles of Marketing* , Global Edition, 14th Edition , Pearson Education

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas, Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa Bob Sabran, Erlangga. Jakarta.

Lovelock, Christopher., Jochen Wirtz, Jacky Mussry. 2010. Pemasaran Jasa manusia, Teknologi, Strategi (Perspektif Indonesia JIlid 1). Jakarta. Penerbit Erlangga.

Morrell, Kevin.2012. *Organizational,Society and Politics*. UK: Palgrave Macmillan.

Patawayati, et al*. Patient Satisfaction, Trust, and Commitment: Mediator of Service Quality and its Impact on Loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospital). IOSR Journal of Bussiness and Management, e-ISSN: 2278-487X. Volume 7, Issue 6 (Jan-Feb. 2013), PP 01-14.* <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol7> [11/01/2017]

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik.

Rully, I., Poppy Yaniawati. 2014. Metodologi Penelitian. Bandung. PT. Refika Aditama.

Sugiyono. 2017. Statistika Untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta CV.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Walter, A., Muller, T., Helfert, G. and Ritter, T. (2003) ‘*Functions of industrial supplier relationships and their impact on relationship quality*’, *Industrial MarketingManagement,Vol.32,No.2,pp.159–169.* <www.sciencedirect.com/science/journal/00198501/32/2> [08/01/2017]