**Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan**

**Terhadap Nilai Jasa dan Implikasinya Pada Kepuasaan Pasien
(Survei Pada Pasien BPJS Klinik Pratama Rahardja)**

Chindy Deka Aritaningrum

NPM. 158020169

Magister Manajemen Adminstrasi Rumah Sakit Universitas Pasundan

Email: chindydekaa@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, nilai jasa, dan kepuasan pasien pada Klinik Pratama Rahardja. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei dengan pendekatan deskriptif analitik dan verifikatif. Penentuan ukuran sampel yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari perhitungan yang dibuat berdasarkan rumus Slovin. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5%. Jumlah populasi sebagai dasar perhitungan yang digunakan selama bulan April - September 2018 adalah 673 pengunjung Klinik Pratama Rahardja. Maka jumlah sampel yang digunakan peneliti sebanyak 250 orang. Hasil penelitian menunjukan bahwa berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan nilai jasa secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi nilai jasa kesehatan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Arah hubungan nilai jasa terhadap kepuasan pasien adalah positif, hal ini menunjukan adanya hubungan yang searah antara nilai jasa dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : kualitas jasa, IOM, nilai jasa, kepuasan

***ABSTRACT***

*This research is to aim for the quality of service, service value, and patient satisfaction at Klinik Pratama Rahardja. The research method used in this research is descriptive-analytic and verification analysis. The determination of the sample size needed in this study is getting from calculations made based on the Slovin formula. In determining the number of samples to be chosen, the authors use an error rate of 5%. The number of participants as the basis for the calculation used during April - September 2018 was 673 visitors to the Klinik Pratama Rahardja. Then the number of samples used was 250 people. The results showed that the results of the study could conclude the quality of health services and the value of simultaneous service influences on patient satisfaction. The higher the value of health services will improve the quality of service. The direction of the relationship of the value of service to positive patient satisfaction shows the existence of a direct relationship between the value of service with patient satisfaction.*

*Keywords: service quality, IOM, service value, satisfaction*

**DAFTAR PUSTAKA**

Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Assauri, Sofjan. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.

Depkes (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
No:9. Menkes/SK/2014 tentang Klinik*. Jakarta: Depkes RI.

Indrawan, R., dan Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian*, Bandung: Refika Aditama.

Institute of Medicine (IOM). (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington, D.C: National Academy Press.

Irmawati. (2014). *Manajemen Pemasaran di Rumah Sakit*. Jakarta: University Press.

Jasfar, F.(2005). *Manajemen Jasa*. Indonesia: Ghalia.

Juanim. (2004). *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran*. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.

Karyoto. (2015). *Dasar Dasar Manajemen Teori, Definisi dan Konsep*. Yogyakarta: Andi.

Kotler, Philip and Lane Keller, Kevin. (2016). *Marketing Management 15th Edition*, Pearson Education, Inc.

Lalu, Sumayang. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Lovelock, Christoper H and Lauren K Wright. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. Jakarta: PT Indeks (Gramedia Group).

Lupiyoadi, Rambat Dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. (2014)*. Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

Malayu S. P. Hasibuan. (2016). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Muninjaya AA. (2004). *Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan*. Perjan RS Sanglah Denpasar: Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.

Noor, J. (2012). *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Purnaweni, Hartuti. (2003). *Capacity Building dalam Pelayanan Prima. Dalam Warsito dan Teguh Yuwono (eds)*. Semarang: Puskodak UNDIP.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 144. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 5072. Jakarta: Sekretariat Negara.

Rivai, Veithzal. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Robbins, S.P., Decenzo, D.A., Coulter, M., Woods,M. (2015). *Management The Essentials* (3rd ed.). Australia: Pearson.

Robbins, S.P., dan Coulter, M. (2012). *Management*. New Jersey: Pearson Education.

Sabarguna, B.S. (2011). *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.

Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sastroasmoro, S. Sofyan I. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi ke-5*. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Umar, H. (2002). *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam pemasaran* (edisi 2). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Badan Pusat Statistik. (2010). *Data Statistik Indonesia: Penduduk Indonesia Menurut Desa 2010*. <http://www.bps.go.id/website/fileMenu/Penduduk->Indonesia-Menurut-Desa-2010.pdf. [15/11/2016]