

**ARTIKEL**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**NILAI PELAYANAN SERTA IMPLIKANYA**  
**IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN**  
**(Suatu Survei Pada Pasien di Instalasi Rawat**  
**Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi)**

---

**FATHYA NABILA GIFANI**  
**NPM : 208.020.089**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**FAKULTAS PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS PASUNDAN**  
**BANDUNG**  
**2023**

**ABSTRAK**

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun meunangkeun bukti empiris ngeunaan pangaruh kualitas palayanan kana nilai palayanan jeung implikasina pikeun kapuasan pasien. Dipiharep hasil tina ieu panalungtikan bisa ngaronjatkeun kualitas palayanan, ajén palayanan, jeung kasugemaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Dustira Kota Cimahi. Méthode panalungtikan anu digunakeun nya éta déskriptif analisis jeung verifikasi. Ngumpulkeun data anu digunakeun nya éta wawancara ngagunakeun angkét anu dibarengan ku téhnik observasi jeung pustaka, téhnik sampling ngagunakeun consecutive sampling. Ngumpulkeun data di lapangan baris dilaksanakeun dina taun 2023. Téhnik analisis data ngagunakeun Analisis Jalur. Hasil panalungtikan némbongkeun yén sacara umum persepsi pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi ngeunaan kualitas palayanan, nilai palayanan jeung kapuasan pasien kawilang alus, cukup luyu jeung cukup sugema. Kualitas palayanan mangaruh nilai palayanan sawaréh sareng sakaligus. Nilai palayanan mangaruh kasugemaan pasien, sareng kualitas palayanan mangaruh kasugemaan pasien ngalangkungan nilai palayanan.

Kata Konci: Kualitas Palayanan, Nilai Palayanan, Kapuasan Pasien

## ABSTRAK

Kondisi jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi khususnya kunjungan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah cenderung menurun. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, nilai pelayanan, kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2023. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi tentang kualitas pelayanan, nilai pelayanan, dan kepuasan pasien relatif cukup baik, cukup sesuai dan cukup puas. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai pelayanan baik secara parsial maupun simultan. Nilai pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui nilai pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Pelayanan, Kepuasan Pasien

**ABSTRACT**

*The condition of the number of patient visits at Dustira Hospital in Cimahi City, especially visits by patients of the Outpatient Hospital Installation, tends to decrease. This study aims to obtain empirical evidence regarding the effect of service quality on service value and its implications on patient satisfaction. The results of this study are expected to improve service quality, service value, patient satisfaction at the Dustira Hospital Outpatient Installation in Cimahi City. The research method used is descriptive and verification analysis. Data collection used is an interview using a questionnaire accompanied by observation techniques and literature, sampling techniques using consecutive sampling. Data collection in the field was carried out in 2023. Data analysis techniques using Path Analysis. The results showed that in general the patient's perception of patients at the Dustira Hospital Outpatient Installation in Cimahi City regarding service quality, service value, and patient satisfaction was relatively quite good, quite appropriate and quite satisfied. Service quality affects the value of service both partially and simultaneously. Service value affects patient satisfaction, and service quality affects patient satisfaction through service value.*

*Keywords:* *Service Quality, Customer Value, Patient Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran tersebut dewasa ini semakin menonjol dengan timbulnya perubahan epidemiologi penyakit, struktur demografis, sosioekonomi masyarakat, perkembangan ilmu pengetahuan teknologi (Iptek), dan pelayanan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan yang menuntut perubahan pola pelayanan kesehatan di Indonesia (Aditama, 2018:103). Peran strategis ini didapat karena rumah sakit adalah organisasi yang sangat dinamis dengan fasilitas pelayanan jasa, yang mempunyai sarana prasarana dan peralatan yang dipakai dengan padat ilmu pengetahuan, teknologi dan kkespesifikasi dalam Sumber Daya Manusia (SDM), yang terdiri dari berbagai macam profesi. Salah satu profesi yang mempunyai peran penting di rumah sakit adalah keperawatan.

Tidak terpenuhinya tuntutan nilai pelanggan oleh pihak perusahaan, menjadi suatu peluang bagi para pesaing untuk dapat memberikan nilai lebih kepada pelanggan tersebut. Menurut Barnes (2016:110) nilai pelanggan merupakan inti dari suatu hubungan di mana pemahaman dan apresiasi terhadap pembentukan nilai pelanggan merupakan komponen utama suatu perusahaan dalam melaksanakan hubungannya dengan pelanggan. Sedangkan Duchessi (2017:22) mengungkapkan bahwa nilai pelanggan merupakan kombinasi antara berbagai manfaat produk (kinerja, kenyamanan dan keindahan) dan manfaat layanan (reliabilitas, kecepatan dan kompetensi) yang diterima pelanggan sasaran pada harga yang wajar. Menurutnya, perusahaan dapat meningkatkan nilai pelanggan dengan tiga cara yaitu (1) menekankan kepada manfaat produk atau jasa dengan harga konstan, (2) mengurangi harga dengan menawarkan manfaat produk atau jasa yang kompetitif dan, (3) melakukan keduanya yaitu meningkatkan manfaat produk dan jasa serta menurunkan harga secara simultan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Sedangkan kepuasan pasien adalah persepsi pelanggan terhadap suatu pengalaman layanan yang diterima (Kotler dan Keller, 2016:304). Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasarkan persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami. Dalam institusi rumah sakit *contact personnel* diupayakan dengan mengkarakterisasi kualitas kesehatan dan paradigma yang berlaku untuk mengevaluasi penyediaan layanan klinis secara rinci. *The Institute of Medicine's (IOM) Laporan Crossing the Quality Chasm merekomendasikan* "enam tujuan untuk perbaikan." Kualitas yang tujuannya adalah keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*). (Slonim, Pollack, (2016. Vol. 6, No. 3).

Cooper (2016:106) menyatakan pemakai jasa perawatan kesehatan termasuk rumah sakit selalu memperhatikan kualitas staf medis, pelayanan darurat, perawatan perawat, tersedianya pelayanan yang lengkap, rekomendasi dokter, peralatan yang modern, karyawan yang sopan santun, lingkungan yang baik, penggunaan rumah sakit sebelumnya, ongkos perawatan, rekomendasi keluarga, dekat dari rumah, ruangan pribadi dan rekomendasi teman.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut tentang kepuasan, dan nilai pelayanan yang diterima pasien hubungannya dengan kualitas pelayanan di Rawat Jalan RSUD dr. Slamet Garut. Judul penelitian yang diajukan adalah : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelayanan Serta Implikasinya Implikasinya pada Kepuasan (Suatu Survei Pada Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi)”.

### **Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumukkan permasalahan-pemasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, nilai pelayanan dan kepuasan pasien.

#### **Identifikasi Masalah**

Setelah diuraikan fenomena pada latar belakang penelitian, maka atas dasar pemikiran deduktif, secara rinci diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Jumlah data kunjungan pasien cenderung menurun tiap bulannya.
2. Persepsi kepuasan pasien belum optimal terhadap kualitas pelayanan petugas pendaftaran, dokter, perawat/ terapis, farmasi, dan fasilitas masih dibawah Standar Pelayanan Minimal.
3. Petugas pendaftaran dan dokter yang kurang ramah.
4. Pelayanan perawat/ terapis yang kurang cepat dan tanggap.
5. Waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
6. Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien.
7. Fasilitas pendukung kurang memadai.
8. Petugas layanan pendaftaran dalam pelayanan kurang cepat.
9. Prosedur penerimaan pasien rawat jalan berbelit – belit.

#### **Rumusan Masalah**

Penelitian dilakukan untuk melihat dan mempelajari pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelayanan dan implikasinya pada kepuasan pasien, maka penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan berikut :

1. Bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi.
2. Bagaimana nilai pelanggan pasien BPJS di Rawat Jalan RSUD dr. Slamet Garut.
3. Bagaimana kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi.

4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap nilai pelayanan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi baik secara parsial dan simultan.
5. Seberapa besar pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi.

### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui :

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi.
2. Nilai nilai pelayanan yang diterima pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi.
3. Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap nilai pelayanan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi secara parsial dan simultan.
5. Besarnya pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi.

### **Manfaat Penelitian**

#### **Manfaat Teoritis**

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan nilai pelanggan.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

#### **Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan khususnya di Instalasi Rawat Jalan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien BPJS dan nilai pelayanan khususnya di Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi pada umumnya.

## **II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**

### **Kerangka Pemikiran**

Dalam persaingan pasar yang semakin tinggi saat ini, mewujudkan kepuasan konsumen adalah hal yang penting dan merupakan salah satu tujuan utama dari setiap organisasi. Inti dari konsep pemasaran adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Pemasaran merupakan suatu proses mempersepsikan,

memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan (Keller & Koetler, 2016). Pada konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan.

Sejumlah riset empiris menyimpulkan kepuasan pelanggan, berkaitan positif dengan persepsi terhadap kualitas jasa atau pelayanan sebuah organisasi (Boulding, et al., 2014; Crosby, 2009; Edvardson, et al., 2011; Olsen, 2012; Reichheld dan Sasser, 2015; Rust, et al., 2012; Zeithaml, et al., 2016; Zeithaml, 2016). Barang atau jasa dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut. Artinya mutu merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen. Produsen dikatakan telah menyampaikan mutu jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan (Koetler dan Keller, 2016).

Persepsi atau manfaat yang didapatkan pelanggan (pasien) setelah mendapatkan pelayanan yang berkualitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Makin banyak pelanggan memandang manfaat layanan melebihi pengorbanan atau biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh sebuah layanan, maka akan semakin tinggi persepsi mereka terhadap nilai pelayanan. Karena mereka mendapatkan lebih dari yang diharapkan yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan yang lebih besar.

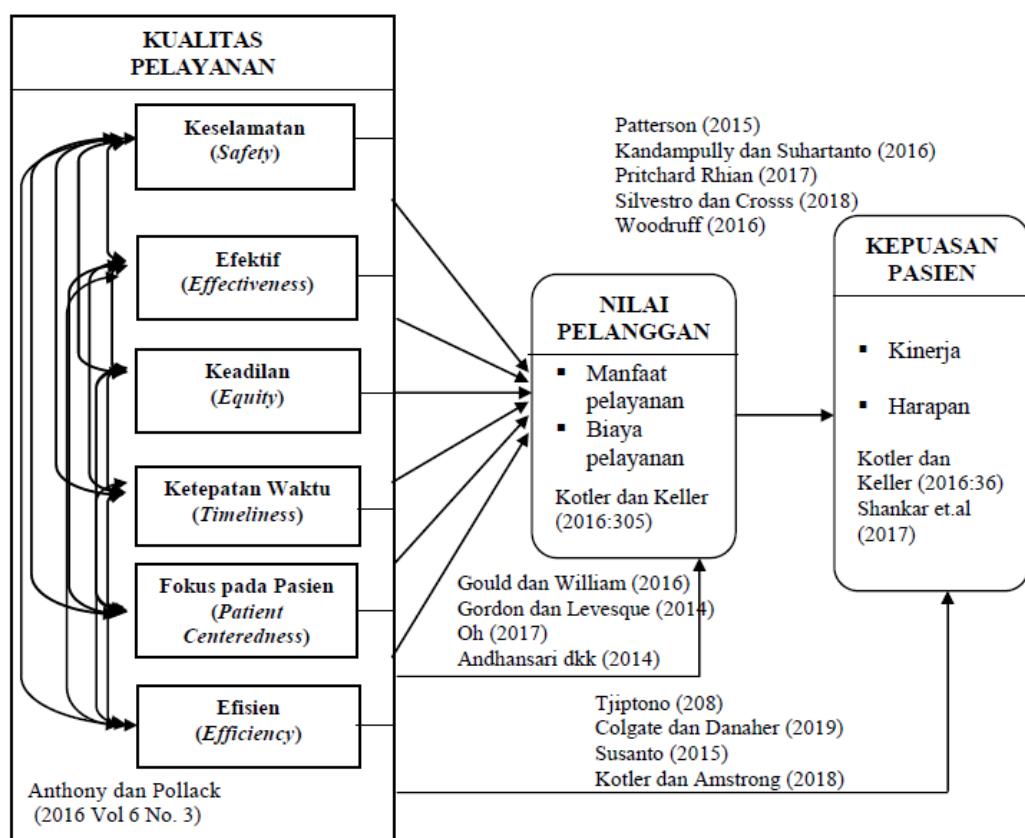
Patterson (2015:430) melakukan kajian model hubungan nilai yang dirasakan, kepuasan dan keinginan membeli kembali dalam jasa *business-to-business*, menunjukkan hasil bahwa nilai yang dirasakan pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan intensitas pembelian. Hasil penelitian Kandampully dan Suhartanto (2016:348) menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Gordon dan Levesque (2017:403) dalam sebuah penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada beberapa sektor bisnis, memperoleh hasil bahwa nilai pelanggan mempunyai kontribusi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasakan nilai lebih dari pelayanan yang diharapkan dari sebuah perusahaan jasa, maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakannya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merekomendasikan bahwa perusahaan jasa yang mampu memberikan nilai lebih bagi pelanggan dibandingkan pesaingnya akan lebih mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Hal senada juga diutarakan dalam hasil penelitian Silvestro dan Crosss (2018) serta Pritchard Rhian (2017) yang menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana kedua pendekatan penelitian tersebut menggunakan model *service profit chain (SPC)*. Hal ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Woodruff (2016), yaitu konsep nilai pelanggan mempunyai suatu hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan memilih produk atau jasa tidak

hanya bergantung pada kualitas jasa saja tetapi juga tergantung nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka akan semakin baik nilai yang diberikan oleh pelanggan terhadap perusahaan. Sehingga dalam hal ini berarti kepuasan pelanggan perlu dalam peningkatan nilai pelanggan terhadap perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh Kotler dan Amstrong (2018) yang menyebutkan bahwa pelanggan akan membentuk ekspektasi tentang nilai dan kepuasan yang akan memberikan berbagai penawaran pasar.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1**  
**Paradigma Penelitian**

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai pelanggan baik secara parsial maupun simultan.
2. Nilai pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai pelanggan serta implikasinya pada kepuasan pasien.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Moh. Nazir (2017:54) menyebutkan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

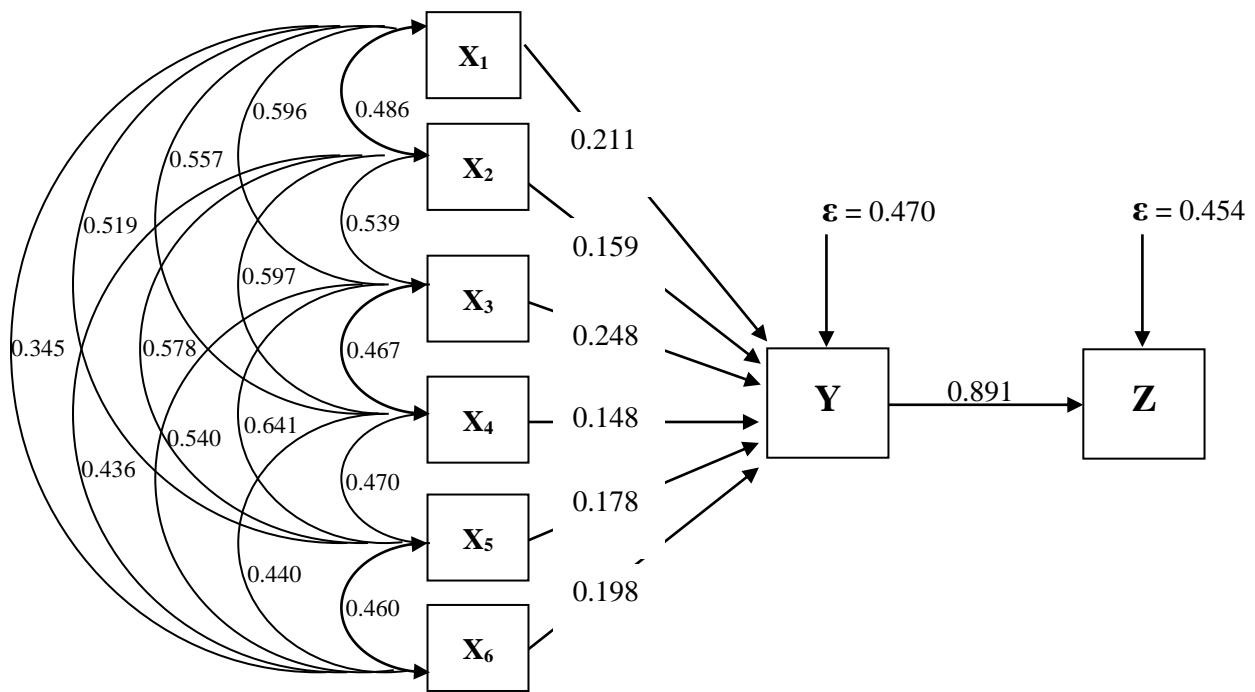
Tipe investigasi yang digunakan adalah kausalitas, yaitu penelitian yang menyatakan adanya hubungan sebab akibat antara *independen variable*, dalam hal ini kualitas pelayanan terhadap variabel antara yaitu nilai pelanggan kepada *dependent variable*, yaitu kepuasan pasien. Unit analisis dari penelitian ini adalah individu yang artinya menggunakan unit observasi pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. Dilihat dari *time horizon*-nya, penelitian ini bersifat *cross sectional*, yaitu informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sekaran (2015:161) dan Malhorta (2015: 81).

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Nilai Pelayanan Serta Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi**

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelayanan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi, uji statistika Analisis Jalur (*Path Analysis*) di gunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis dan sub hipotesis yang telah diungkapkan dalam bab sebelumnya. Dimana  $X_1$  = keselamatan (*safety*),  $X_2$  = efektif (*effectiveness*),  $X_3$  = keadilan (*equity*),  $X_4$  = ketepatan waktu (*timeliness*),  $X_5$  = fokus pada pasien (*patient centeredness*),  $X_6$  = efisien (*efficiency*) serta  $Y$  = nilai pelanggan

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan serta dampaknya pada kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1**  
**Model Analisis jalur Secara Keseluruhan**

Berdasarkan gambar 4.1 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan dengan sub variabel keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien dan efisien berpengaruh terhadap nilai pelanggan baik secara parsial maupun simultan dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan dengan dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), ketepatan waktu (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) masuk dalam kategori baik, begitu juga dengan nilai pelanggan dan kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. Pada dasarnya jawaban responden terhadap seluruh item pernyataan yang ada sebagian besar menjawab dengan skor diantara 3 sampai dengan 2. Hal ini menandakan bahwa responden menjawab dengan kriteria kurang baik dan tidak baik. Dengan demikian bahwa rata-rata penilaian dari seluruh responden terhadap seluruh item pernyataan memberikan penilaian yang kurang baik.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Apabila dibandingkan antara dimensi, maka dimensi efisiensi (*efficiency*) memberikan gambaran yang paling baik sedangkan dimensi ketepatan waktu

(timeliness) memberikan gambaran yang paling rendah. Nilai rata-rata tertinggi berada pada indikator mengenai dokter dalam meresepkan obat sesuai dengan kebutuhan pelayanan pasien, dokter memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan perawat terampil dalam melakukan tindakan keperawatan sedangkan nilai rata-rata terendah berada pada indikator mengenai ketepatan jadwal pemeriksaan dokter diruang rawat jalan, kecepatan pasien untuk mendapatkan hasil pemeriksaan penunjang dan dokter menetapkan riwayat penyakit pasien dengan tepat.

### **NilaiPelayanan**

Nilai pelanggan (pasien) Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi yang diukur dengan empat dimensi yaitu manfaat produk/jasa, manfaat pelayanan, manfaat SDM dan manfaat citra diinterpretasikan dalam kriteria kurang sesuai. Apabila dibandingkan antara dimensi, maka dimensi manfaat citra memberikan gambaran yang paling baik sedangkan dimensi manfaat pelayanan memberikan gambaran yang paling rendah. Nilai rata-rata tertinggi berada pada indikator mengenai citra positif rumah sakit jauh lebih bermanfaat jika dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan, citra positif rumah sakit jauh lebih bermanfaat jika dibandingkan dengan usaha-usaha (energi) yang dikeluarkan sedangkan nilai rata-rata terendah berada pada indikator mengenai pelayanan yang diterima jauh lebih bermanfaat jika dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan, pengobatan di rumah sakit dirasakan jauh lebih bermanfaat jika dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan, dan keberadaan seluruh petugas yang ada dirumah sakit banyak memberikan manfaat kepada pasien jika dibandingkan dengan waktu.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria kurang puas. Nilai rata-rata tertinggi berada pada indikator mengenai prosedur pelayanan di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi sudah jelas, dan ruang periksa pasien di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi dr. Slamet nyaman sedangkan nilai rata-rata terendah berada pada indikator mengenai Dokter di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi cepat tanggap dalam melayani pasien, waktu tunggu untuk pendaftaran di RSUD dr. Slamet cepat, Dokter di RSUD dr. Slamet dalam melayani pasien selalu sopan, ramah, seksama dan dapat dipercaya. Adapun implikasi manajerial RSUD dr. Slamet untuk dapat mengembangkan kualitas pelayanan di masa mendatang adalah sebagai berikut.

#### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Bidang SDM yang menjadi kelemahan adalah indikator kuantitas, kualitas dan kualifikasi tenaga kerja di bidang non medis seperti pegawai administrasi. Saat ini pegawai administrasi yang berperan dalam operasional administrasi sangat terbatas baik dari segi kualitas dan kuantitas. Kualifikasi terhadap pegawai administrasi pun belum direncanakan dengan baik sehingga pegawai belum mempunyai kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat mengganggu efektifitas pelayanan RSUD dr. Slamet secara

keseluruhan. Tentu saja untuk dapat menjalankan rencana strategi maka hal ini harus diperhatikan. Untuk mengatasi hal ini di masa mendatang maka pihak manajemen puskesmas harus merekrut tenaga kerja non medis sesuai dengan kualifikasi yang telah direncanakan sehingga tenaga kerja yang terekrut mempunyai kemampuan sesuai kebutuhan. Tenaga kerja akan mempunyai kualitas yang baik dalam menjalankan tugasnya.

## 2. Operasional

Sisi operasional secara keseluruhan indikator yang terdiri dari infrastruktur yang memadai, peralatan medis yang memadai, Peralatan operasional pelayanan administrasi yang memadai, dan SOP pada rumah sakit mempunyai kekuatan di masa sekarang. Kekuatan ini harus terus dipertahankan dengan meningkatkan kualitasnya seperti peningkatan pengadaan peralatan administrasi (*computer* dan *data base*), peningkatan infrastruktur seperti peningkatan kebersihan gedung, ruang periksa serta memberikan sosialisasi yang baik mengenai standar operasional kepada seluruh staf rumah sakit.

## Pembahasan Analisis Verifikatif

Kualitas pelayanan dinilai memiliki dampak terhadap nilai pelanggan dan kepuasan. Dalam konteks kesehatan kualitas pelayanan adalah pemberian pelayanan kepada seluruh pasien dengan sebaik-baiknya. Pelayanan menjadi salah satu aspek penting bagi penyelenggara jasa kesehatan dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), ketepatan waktu (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) terhadap nilai pelanggan sebesar 77.89%. Nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 79.38%, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien melalui nilai pelanggan adalah sebesar 87.88%. Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pasien BPJS di Rawat Jalan RSUD dr. Slamet Garut telah mampu memenuhi harapan ataupun kebutuhan pasiennya. Apalagi pengaruh dari dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), ketepatan waktu (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) mempunyai nilai yang tidak jauh berbeda, yang artinya semua dimensi itu berpengaruh sama terhadap kualitas pelayanannya. Hasil penelitian mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Parasuraman dimana dimensi kualitas pelayanan ini berpengaruh pada harapan dan kenyataan yang diterima, Oliver (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah gagasan emosional yang dapat mempengaruhi penilaian dari jasa yang disediakan. Seperti yang diungkapkan oleh Sumarno (2016), Vandaliza (2017), Wiyono dan Wahyudin, Manulang (2016) dan Akbar dan Parvez (2016) juga mengungkapkan hal serupa yakni kualitas pelayanan memiliki dampak positif bagi kepuasan pasien.

Temuan di atas sejalan dengan hasil penelitian Edgett (2019:13) bahwa sukses atau gagalnya suatu bisnis akan sangat ditentukan oleh tiga determinan utama, yaitu : kepuasaan pelanggan, kualitas produk/jasa dan kinerja produk/pelayanan. Sedangkan Muffato (2016:155) mendasarkan pada penelitian

yang dilakukan berpendapat, bahwa kepuasan pelanggan merupakan titik kulminasi dari upaya melakukan perbaikan dari suatu entitas bisnis. Salah satu faktor penting yang dapat menjadi ukuran keberhasilan dari suatu entitas bisnis dalam upayanya untuk tetap berada di dalam industri adalah kemampuan dari entitas bisnis tersebut dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya (Best, 2015:11). Sedangkan Kaplan (2019:72) menyatakan ada tiga kategori dalam atribut pelayanan yang berkontribusi secara langsung pada pembangunan nilai, masing-masing yaitu (1). Atribut produk dan pelayanan yang berkaitan dengan fungsi, kualitas, harga serta waktu; (2). Hubungan dengan pelanggan yang berkaitan dengan kenyamanan, advokasi pribadi, dan daya tanggap serta (3). Ciria dan reputasi yang berkaitan dengan pengetahuan.

Untuk mampu secara terus menerus menyajikan pelayanan dengan tingkatan kualitas yang tinggi, perusahaan dituntut untuk secara terus menerus pula meningkatkan nilai dari pelayanan. Karena pada dasarnya, persepsi atas suatu nilai pelayanan adalah cerminan dari seberapa tinggi kualitas pelayanan tersebut di mata pelanggan (Heskett, 2017:12). Lebih lanjut Heskett menyatakan bahwa persepsi pelanggan yang tinggi terhadap suatu pelayanan, sebagaimana diungkapkan di atas, merupakan orientasi dari hampir seluruh penyedia pelayanan jasa. Seluruh unsur di dalam perusahaan harus berupaya untuk sedapat mungkin menyakinkan pelanggan, bahwa mereka memperoleh *benefit* yang lebih besar dibandingkan dengan biaya atau upaya yang mereka telah keluarkan.

Patterson (2018:430) melakukan kajian model hubungan nilai yang dirasakan, kepuasan dan keinginan membeli kembali dalam jasa *business-to-business*, menunjukkan hasil bahwa nilai yang dirasakan pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan intensitas pembelian. Hasil penelitian Kandampully dan Suhartanto (2017:348) menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Mc Douglas dan Lavesque (2016:403) dalam sebuah penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada beberapa sektor bisnis, memperoleh hasil bahwa nilai pelanggan mempunyai kontribusi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasakan nilai lebih dari pelayanan yang diharapkan dari sebuah perusahaan jasa, maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakannya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merekomendasikan bahwa perusahaan jasa yang mampu memberikan nilai lebih bagi pelanggan dibandingkan pesaingnya akan lebih mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Hal senada juga diutarakan dalam hasil penelitian Silvestro dan Crosss (2019) serta Pritchard Rhian (2017) yang menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana kedua pendekatan penelitian tersebut menggunakan model *service profit chain (SPC)*. Hal ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Woodruff (2015), yaitu konsep nilai pelanggan mempunyai suatu hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan memilih produk atau jasa tidak hanya bergantung pada kualitas jasa saja tetapi juga tergantung nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka akan semakin baik nilai yang diberikan oleh pelanggan terhadap perusahaan. Sehingga dalam hal ini berarti kepuasan pelanggan perlu dalam peningkatan nilai pelanggan

terhadap perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh Kotler dan Amstrong (2016) yang menyebutkan bahwa pelanggan akan membentuk ekspektasi tentang nilai dan kepuasan yang akan memberikan berbagai penawaran pasar.

Nilai pelanggan adalah sumber keyakinan yang terdalam dari sifat mementingkan kepentingan pelanggan dan hubungan moral dan hal ini menciptakan suatu persepsi tentang kejujuran, sifat yang sebenarnya, kewajaran dan kemauan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Gronross, 2017). Rumah Sakit dituntut untuk melakukan penyesuaian secara terus menerus searah dengan perkembangan yang terjadi pada lingkungan bisnis maupun teknologi, sehingga lembaga kesehatan seperti halnya Rumah Sakit Umum yang mengembangkan misi sosial harus mampu berperan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memerlukannya (Gulom, 2016).

## **V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Apabila dibandingkan antara dimensi, maka dimensi efisiensi (*efficiency*) memberikan gambaran yang paling baik sedangkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) memberikan gambaran yang paling rendah. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, dan kecepatan mendapatkan hasil pemeriksaan medis.
2. Nilai pelanggan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi yang diukur dengan empat dimensi yaitu manfaat produk/jasa, manfaat pelayanan, manfaat SDM dan manfaat citra diinterpretasikan dalam kriteria kurang sesuai. Apabila dibandingkan antara dimensi, maka dimensi manfaat citra memberikan gambaran yang paling baik sedangkan dimensi manfaat pelayanan memberikan gambaran yang paling rendah. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus yaitu pelayanan yang diterima masih kurang sesuai, dan keberadaan petugas yang ada dirumah sakit masih kurang sesuai dibandingkan dengan pengorbanan tenaga yang dikeluarkan.
3. Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria kurang puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, dan waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
4. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan pasien BPJS di Rawat Jalan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi baik secara parsial dan simultan, yaitu sebagai berikut : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan pasien BPJS di Rawat Jalan RSUD dr. Slamet Garut sebesar 77.89%. sedangkan sisanya merupakan error ( $\epsilon$ ) sebesar 0.470 atau 22.11%.

Keenam sub variabel di atas secara keseluruhan menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap nilai pelanggan. Sub variabel keadilan (*equity*) memberikan kontribusi terbesar terhadap nilai pelanggan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi sebesar 18.58% diikuti dengan sub variabel keamanan (*safety*) memberi kontribusi sebesar 14.33%, sub variabel fokus pada pelanggan (*patient centeredness*) memberi kontribusi sebesar 12.44%, sub variabel efisien (*efficiency*) memberi kontribusi sebesar 12.29%, sub variabel efektif (*effectiveness*) memberi kontribusi sebesar 10.68% dan terakhir adalah sub ketepatan waktu (*timeliness*) memberikan kontribusi terendah sebesar 9.57%.

5. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan pasien serta implikasinya terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi sebesar 87.88%.

### **Rekomendasi**

1. Dalam upaya peningkatan kinerja dokter, perlu disusun kebijakan dan sistem yang sistematis dan terperinci melalui komite medik serta kinerja dokter dalam memberi pengobatan yang efektif, bermutu dan efisien menjadi indikator penilaian dokter dan lebih memperhatikan ketepatan waktu berangkat ataupun tiba. Dokter mengisi catatan dokumen harus lengkap dan jelas tentang riwayat pasien tersebut.  
Perlu adanya pembenahan dalam hal waktu pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. Salah satunya dengan lebih meningkatkan kedisiplinan petugas di semua unsur pelayanan agar dapat terciptanya kerjasama dan meningkatkan kesadaran satu sama lain. Selain itu untuk lebih memperhatikan akan pentingnya waktu pelayanan di rawat jalan yang diberikan kepada pasien
2. Menjadikan seluruh karyawan rumah sakit sebagai *customer relationship*. Upaya ini menjadi sangat strategis, mengingat komunikasi dapat terjadi secara langsung antara petugas dengan pasien, sehingga informasi tentang keluhan, masukan, saran ataupun upaya perbaikan dapat langsung disampaikan secara utuh dan terhindar dari adanya miskomunikasi.
3. Pihak Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi dapat memperbanyak pelatihan kepada perawat tentang tata cara menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien secara sopan dan bertanggung jawab, seperti pelatihan kepribadian, pelatihan interpersonal dan pelatihan komunikasi dengan menitikberatkan pada *point* pemberian pelayanan keperawatan yakni perilaku *caring*.
4. Pihak Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat perusahaan bisa membentuk program *customer care*.  
Memperbaiki sistem antrian/waktu tunggu pasien saat melakukan pemeriksaan sehingga waktu tunggu lebih pendek. Serta mengefektifkan pelayanan dengan perjanjian untuk mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien

5. Nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi, dengan demikian Rumah Sakit harus bisa meningkatkan nilai yang diterima pasien dengan memperhatikan lebih seksama manfaat produk/jasa, manfaat pelayanan, manfaat SDM dan manfaat citra.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama, T.Y. 2010. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol 10. No. 9 hal 3-8.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2010. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2010. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. Sust. Dev. 7, 87-97.
- Cooper, P.D. 2011. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality*. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.
- Dube et. al. 2010, *Adapting the QFD Approach to Extended Service Transactions*, Production and Operations Management, 8, 301-317.
- Fecikova, I. 2010, "An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction", *The TQM Magazine*, Vol.16, No.1, pp. 57-66.
- Gould and Williams. 2009, "The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality", *The Service Industries jurnal*, 19,3:ABI/INFORM Global P.97
- Gronroos, Christian, 2010, The Perceived Service Quality Concept a Mistake ? *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11. No. 3, pp 150-152, MCB University Press, London.
- Hardiman, A. 2013. Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing. Melalui <http://www.kompas.com/kompas-cetakr/0412/22/humaniora1455html-4k.4/21/04>.
- Hermawan, Kertajaya 2012. *MarkPlus on Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2010. Customer Loyalty in the Hotel Industri : the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 346-351.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> edition. England : Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2010, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.