

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN DI RS MH THAMRIN PURWAKARTA

### ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION RELATED TO QUALITY OF HEALTH CARE IN MH THAMRIN PURWAKARTA HOSPITAL

Bunga Rizki Hatiningtiya<sup>1</sup>, Drs. Dadang Iskandar M.M<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi s1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>2</sup>Dosen Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom

<sup>1</sup>[bungarizkiaa@students.telkomuniversity.ac.id](mailto:bungarizkiaa@students.telkomuniversity.ac.id), <sup>2</sup>[dadang.iskandar1@gmail.com](mailto:dadang.iskandar1@gmail.com)

---

#### Abstrak

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan kesehatan yang menyembuhkan saja tetapi juga memberikan kepuasan bagi konsumen. Terdapat penurunan persentase jumlah pasien di RS MH Thamrin Purwakarta, penurunan tersebut terkait dengan banyaknya komplain terhadap kualitas pelayanan medis yang sebagian besar komplain datang dari pasien rawat jalan.

Melalui penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Thamrin Purwakarta, untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan apa saja yang menjadi faktor kepuasan tersebut.

Penelitian dilakukan dengan mengukur ekspektasi dan persepsi dari setiap indikator dengan menggunakan dimensi SERVQUAL (*reliability, responsiveness, tangible, empathy, assurance*) sehingga dapat melakukan analisis GAP dan Importance Performance Analysis.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penilaian pasien terhadap layanan Rumah Sakit MH Thamrin sudah cukup baik, namun *gap* yang dihasilkan masih negatif, artinya masih belum terpenuhinya harapan pasien terhadap layanan rumah sakit tersebut. Melalui hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa RS MH Thamrin perlu memperhatikan pelayanannya agar tercipta kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Ekspektasi, Persepsi, SERVQUAL, Analisis GAP, Importance Performance Analysis.*

---

#### Abstract

*According to increasing awareness of the importance of health, medical institutions will be required to improve the quality of health services better, not only health care that heals, but also gives satisfaction to consumers. There is a decrease in the percentage of patients in MH Thamrin Purwakarta Hospital, the decreasing is related to the number of complaints against the quality of medical care that most complaints came from outpatients.*

*Through this research, will be analysed of patient satisfaction with the quality of services provided Thamrin Purwakarta Hospital, to determine of patient satisfaction and what are the factors of satisfaction.*

*The research was conducted by measuring the expectations and perceptions of each indicator using SERVQUAL dimensions (reliability, responsiveness, tangible, empathy, assurance) that can be analysed a GAP analysis and Importance Performance Analysis.*

*The results of this research stated that patient assessment of MH Thamrin Hospital services are good enough, but the resulting gap is still negative, meaning that they have not met the expectations of patients to the hospital services. Through this research we can conclude that the MH Thamrin Hospital need to pay attention to the service in order to create the patients' satisfaction with the services provided.*

**Keywords :** *Satisfaction, Expectations, Perceptions, SERVQUAL, GAP Analysis ,Importance Performance Analysis.*

---

## 1. Pendahuluan

Adanya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, maka peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit sangat penting diperhatikan. Persaingan ini tidak hanya terjadi dari sisi teknologi peralatan kesehatan tetapi juga dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan rumah sakit mencerminkan jasa pelayanan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit.

Pasien akan merasa terpuaskan bila harapan akan pelayanan kesehatan yang diterimanya memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Kepuasan pasien dan konsumen rumah sakit akan meningkatkan *brand loyalty* yang semakin kuat, untuk itu manajemen rumah sakit perlu mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Hal tersebut bisa didapatkan manajemen rumah sakit dari input pasien berupa harapan dan jasa yang diinginkan. Kondisi ini sangat membantu manajemen untuk mendeskripsikan dan mewujudkan kedalam spesifikasi kualitas pelayanan.

Menurut Wijaya (2011:11) kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas produk dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan dari gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

### 1.1 Perumusan Masalah

Rumah Sakit MH. Thamrin Purwakarta merupakan rumah sakit rujukan industri karena lokasinya yang berada dekat dengan kawasan industri dan Purwakarta. Fasilitas yang dimiliki RS MH. Thamrin cukup lengkap mulai dari ruang perawatan, CT-scan, lab, USG,dll, sehingga tidak heran bila jumlah pasien RS MH. Thamrin baik rawat jalan maupun rawat inap semakin meningkat setiap tahunnya. Namun berdasarkan data yang diperoleh penulis, terdapat beberapa komplain yang diterima oleh pihak manajemen mengenai pelayanan medis yang kurang memuaskan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/pasien dapat di-analisis dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan maupun produk.

### 1.2 Pertanyaan Penelitian

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari besarnya pelayanan yang diterima dari perusahaan sebanding dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan itu sendiri. Apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari jasa yang diharapkan pelanggan, maka kepuasan tidak akan tercapai. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Wijaya, 2011). Dengan demikian, maka pertanyaan yang muncul dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan/pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit MH Thamrin Purwakarta?
- b. Indikator kualitas pelayanan mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pasien dan mana saja yang membutuhkan perbaikan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui :

1. Tingkat kepuasan pelanggan/pasien di Rumah Sakit MH. Thamrin Purwakarta.
2. Indikator kualitas pelayanan mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pasien dan mana saja yang membutuhkan perbaikan.

## 2. Dasar Teori

### 2.1 Jasa

Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.[1]

### 2.2 Karakteristik Jasa

Jasa berbeda dengan barang konkret. Jasa memiliki karakteristik yang membedakannya dengan barang konkret. Berikut adalah empat karakteristik jasa menurut Kotler dan Keller (2009:39) :

1. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa bersifat tidak berwujud. Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda bukti atau bukti mutu jasa. Konsumen akan menarik kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat.

2. Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjual, dan kemudian baru dikonsumsi.

3. Bervariasi (*variability*)

Jasa sangat bervariasi, tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu diberikan. Perusahaan jasa dapat melakukan tiga langkah dalam rangka pengendalian mutu. Pertama, melakukan investasi untuk menciptakan prosedur perekrutan dan pelatihan yang baik. Kedua, menstandarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi. Ketiga, memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran, keluhan dan survei pelanggan.

4. Mudah lenyap (*perishability*)

Jasa tidak bisa disimpan. Sifat jasa itu mudah lenyap. Tidak menjadi masalah bila permintaan tetap.

### 2.3 Kualitas Layanan

Kualitas produk dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. [1]

### 2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diprediksi terhadap kinerja yang diharapkan. [2]

### 2.5 SERVQUAL

Servqual merupakan pemilihan skala ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen perusahaan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan. Konsep servqual digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. [1]

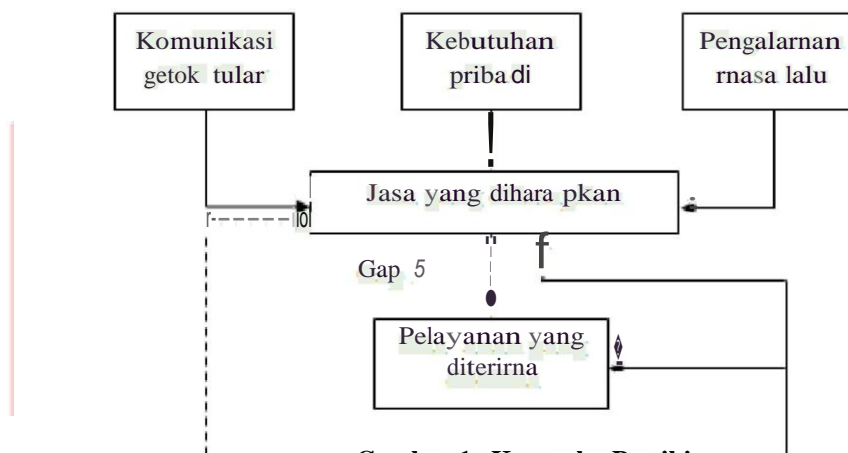
### 2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* merupakan alat bantu dalam menganalisis atau digunakan untuk membandingkan sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. [3]

### 2.7 Kerangka Pemikiran

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari besarnya pelayanan yang diterima dari perusahaan sebanding dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan itu sendiri. Apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari jasa yang diharapkan pelanggan, maka kepuasan tidak akan tercapai. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini fokus ke pembahasan kualitas layanan. Dari kualitas layanan dikenal adanya SERVQUAL, namun pada penelitian ini dilakukan modifikasi terhadap SERVQUAL tersebut. Dari SERVQUAL diamati ekspektasi dan persepsi sebagai tolak ukur dalam mengetahui kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada kualitas layanan perusahaan sebagai hasil apakah pelanggan merasa puas atau tidak dengan kualitas pelayanan perusahaan.[1]

*Gap* yang terjadi adalah *gap* antara jasa yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima, seperti yang digambarkan pada gambar berikut :



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

sumber : Wijaya (2011: 73)

Penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi *gap* yang ke 5 yakni *gap* antara jasa yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Sehingga penelitian ini pada akhirnya dapat memberikan manfaat berupa masukan kepada perusahaan dalam hal ini adalah Rumah Sakit MH Thamrin Purwakarta agar rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dan memaksimalkan setiap faktor penunjang layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan/pasien.

### 3. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan tujuan penelitian adalah deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variable yang diteliti dalam suatu situasi. Penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL.

Dalam penelitian ini populasinya adalah pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit MH Thamrin Purwakarta. Sampel pada penelitian ini diukur menggunakan pendekatan Bernoulli, mengingat jumlah populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 responden.

Analisis data digunakan dengan memberi skor pada setiap jawaban responden. Skala skor yang digunakan yaitu satu sampai lima. Nilai ekspektasi dan persepsi yang diperoleh akan dikategorikan untuk mengetahui posisi ekspektasi dan persepsi.

Analisis Gap dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan melalui kesenjangan antara nilai ekspektasi dan persepsi. *Important Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk mencari tingkat kepuasan pelanggan dan perbaikan yang diperlukan untuk setiap indikator maupun dimensi dari kualitas jasa transportasi melalui pemetaan pada diagram kartesius.

### 4. Pembahasan

#### 4.1 Perhitungan Mean dan Gap pada Persepsi dan Ekspektasi

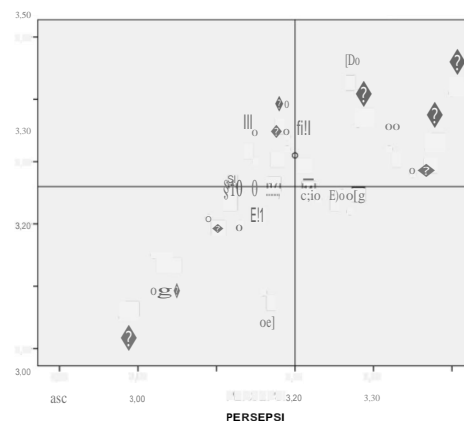
**Tebal 4 Hasil Perhitungan Mean dan Gap**

No	Atribut SERVQUAL	Mean Persepsi (X <sup>-</sup> P)	Mean Ekspektasi (X <sup>-</sup> E)	X <sup>-</sup> P - X <sup>-</sup> E
1	TAN1	3,28	3,41	-0,13
2	TAN2	3,13	3,25	-0,12
3	TAN3	3,16	3,09	0,07
4	TAN4	3,26	3,25	0,01

5	TAN5	3,15	3,3	-0,15
7	TAN7	3,32	3,32	0,00
<b>Tangible</b>		<b>3,22</b>	<b>3,27</b>	<b>-0,05</b>
8	REL1	3,19	3,34	-0,15
9	REL2	3,04	3,15	-0,11
10	REL3	2,98	3,05	-0,07
11	REL4	3,13	3,2	-0,07
<b>Reliability</b>		<b>3,09</b>	<b>3,19</b>	<b>-0,10</b>
12	RES1	3,27	3,22	0,05
13	RES2	3,28	3,36	-0,08
14	RES3	3,23	3,24	-0,01
<b>Responsiveness</b>		<b>3,26</b>	<b>3,27</b>	<b>-0,01</b>
15	ASS1	3,35	3,28	0,07
16	ASS2	3,37	3,32	0,05
17	ASS3	3,15	3,25	-0,10
18	ASS4	3,19	3,32	-0,13
<b>Assurance</b>		<b>3,27</b>	<b>3,29</b>	<b>-0,03</b>
19	EMP1	3,2	3,31	-0,11
20	EMP2	3,09	3,21	-0,12
21	EMP3	3,02	3,15	-0,13
22	EMP4	3,4	3,41	-0,01
23	EMP5	3,13	3,25	-0,12
<b>Emphaty</b>		<b>3,17</b>	<b>3,27</b>	<b>-0,10</b>
<b>Service Quality</b>		<b>3,20</b>	<b>3,26</b>	<b>-0,06</b>

Tabel 4 menunjukkan bahwa besarnya rata-rata skor persepsi seluruh atribut sebesar 3,20, sedangkan rata-rata skor harapan seluruh atribut adalah sebesar 3,26. Besarnya *gap* dari hasil pengukuran persepsi dan harapan bernilai negatif yaitu sebesar -0,06, maka dapat disimpulkan bahwa pasien tergolong tidak puas.

#### 4.2 Diagram Kartesius



Dapat diketahui bahwa seluruh atribut yakni sebanyak 22 atribut tersebar menempati keempat kuadran dalam diagram kartesius. Pada kuadran A terdapat 3 atribut dengan tingkat ekspektasi yang tinggi namun persepsi yang diberikan masih rendah. Pada kuadran B terdapat 7 item dengan tingkat kepentingan yang tinggi dan persepsi yang diterima oleh konsumen pun dinilai baik. Pada kuadran C terdapat 9 atribut dimana harapan konsumen untuk layanan pada kuadran tersebut rendah dan persepsi yang diterima juga rendah. Dan pada kuadran D

terdapat 3 atribut yang menunjukkan bahwa tingkat harapan yang dianggap tidak begitu penting bagi konsumen, namun perusahaan dinilai cukup baik dalam pelaksanaannya.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit MH Thamrin Purwakarta menggunakan dimensi SERVQUAL, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian akan kinerja SERVQUAL di Rumah Sakit MH Thamrin baik dari segi persepsi maupun harapan tergolong dalam kategori yang cukup baik. Namun masih terdapat *gap* atau kesenjangan antara persepsi dan harapan sebesar -0,06, dengan besaran persepsi sebesar 3,20 dan ekspektasi 3,26. *Gap* yang bernilai negatif artinya terjadi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit MH Thamrin Purwakarta.
2. Berdasarkan *importance performance analysis* diperoleh hasil pemetaan indikator mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pasien & indikator mana saja yang membutuhkan perbaikan. Untuk indikator yang telah sesuai dengan keinginan pasien berdasarkan diagram kartesius tersebar di kuadran B sebanyak 7 atribut, sedangkan indikator yang masih memerlukan perbaikan tersebar di kuadran A, karena kuadran A tersebut menggambarkan keadaan dimana tingkat harapan pasien terhadap layanan rumah sakit cukup tinggi, namun pelaksanaan pelayanan dari rumah sakit masih memerlukan perbaikan. Atribut memerlukan peningkatan dengan prioritas yang tinggi berkaitan dengan ketersediaan ruang doa dan mushola, kesesuaian jadwal praktek dokter dengan yang telah ditentukan, dan kemampuan paramedis dalam menaati SOP.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penelitian ini memberikan beberapa saran dan masukan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kinerja perusahaan mengenai SERVQUAL tergolong pada kategori cukup baik, namun masih terdapat *gap* yang menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit MH Thamrin Purwakarta. Oleh karena itu, diharapkan Rumah Sakit MH Thamrin dapat meningkatkan kinerja pada atribut-atribut SERVQUAL yang belum memuaskan pasien, terutama untuk atribut dengan nilai rata-rata *gap* tertinggi dan bernilai negatif. Yaitu atribut terkait ketersediaan ruang doa atau mushola dan atribut terkait kesesuaian jadwal dokter. Dengan ini diharapkan Rumah Sakit MH Thamrin dapat memperhatikan harapan pasien, agar kepuasan pasien dapat meningkat.
2. Berdasarkan *importance performance analysis* diperoleh hasil pemetaan atribut-atribut yang memerlukan peningkatan dengan prioritas yang tinggi pada kuadran A, berkaitan dengan :
  - a. Atribut *tangible* nomor 5 yakni ketersediaan ruang doa dan mushola. Disarankan Rumah Sakit MH Thamrin memperhatikan ketersediaan ruang doa dan mushola.
  - b. Atribut *reliability* nomor 7 yakni tentang kesesuaian jadwal dokter dengan yang telah ditentukan. Disarankan untuk memperbaiki kesesuaian jadwal dokter.
  - c. Atribut *assurance* nomor 17 yakni tentang kemampuan paramedis dalam menaati SOP.



## Daftar Pustaka

- [1] Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT. Indeks.
- [2] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- [3] Yola, Melfa dan Duwi Budianto. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*. ISSN 2088-4842.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Armstrong, Kotler. (2015). *Marketingan Introducing Prentice Hall 12th edition*, England, Pearson Education.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran I*. Bandung: Satu Nusa.
- Hurriyati, ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Komsumen*. Bandung: Alfabeta
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian (Pendekatan Praktis Dalam Penelitian)*. Yogyakarta: ANDI
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2007). *Research Methods for Business Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Sofyan. (2013). *Statistik Parametrikn untuk penelitian kuantitatif*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. (2014). *Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Suharto, Abdul Majid. (2009). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sunjoyo, dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset