

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS GIGI DAN MULUT KOTA BANDUNG

Heni Rohaeni, Irna Rahayu

Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Bandung

Jln Sekolah Internasional No 1-6 Bandung

Heni.hri@bsi.ac.id; Irmarahayu02@gmail.com

Abstrak : Rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang mereka berikan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSKGM Kota Bandung dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan teknik non-probability sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji regresi linier untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung. Hasil analisis uji koefisien korelasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai r sebesar 0,785 berada di range 0,60-0,79 atau dalam kategori tingkat hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya hasil dari uji koefisien determinasi atau besarnya Adjusted R Square adalah 0,616. Hal ini berarti bahwa 61,62% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

***Abstract** : The hospitals as a health service provider should already know how the quality of they service can be provide satisfaction to the patient. This study is aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction at Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung. Population in this study is patient of RSKGM Kota Bandung with total sample 99 respondent. Data collection was done by distributing questionnaires with non-probability sampling technique. Data analysis technique is used coefficient correlation test, coefficient determination test and linear regression test to know how far the relationship and effect of service quality to patient satisfaction at RSKGM Kota Bandung. The result of analysis correlation test indicate that service quality variable have value r equal to 0,785 is in range 0,60-0,79 or in category strong relation. The result of determination test or Adjusted R Square is 0,616. This means that 61,62% of consumer satisfaction can be explained by service quality variables, while the rest is explained by other variables which not examined in this study.*

Keywords: Service quality, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Dewasa ini, masyarakat semakin menyadari akan pentingnya kesehatan. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 39 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menjelaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Disamping itu, masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Artinya pelayanan yang senantiasa selalu berupaya untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik kepada masyarakat.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012). Sehingga, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang mereka berikan dapat diterima dan memberikan kepuasan kepada pasien.

Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih dalam batas toleransi (Daryanto, 2014). Dalam hal tersebut, jika konsumen sudah merasa puas dengan suatu produk atau jasa, Konsumen tersebut akan memilih produk atau jasa yang telah memberinya kepuasan, sehingga akan terjadi pembelian yang berulang-ulang terhadap produk tersebut (Widjaja, 2016:1). Maka, semakin baik kualitas yang

diberikan kepada pasien, maka akan mendorong pasien untuk menjalin kerjasama dalam jangka waktu panjang.

Peningkatan kualitas pelayanan sudah di jalankan oleh Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung dalam menjalankan usaha penyedia jasa kesehatan khusus gigi dan mulut. Rumah sakit khusus berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 340/MenKes/Per/III/2010 adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 340/MenKes/Per/III/2010 disebutkan jenis-jenis rumah sakit khusus, termasuk diantaranya Rumah Sakit gigi dan Mulut. Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik seperti yang tercantum dalam visi nya yaitu "Menjadi rumah sakit unggulan di bidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang bermutu, terjangkau, informatif dan memuaskan masyarakat".

Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut merupakan satu-satunya rumah sakit khusus yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Bandung yang dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pasien yang datang, baik pasien yang menggunakan fasilitas JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) maupun pasien umum.

Adapun data jumlah pasien RSKGM pada tahun 2014, tahun 2015 dan tahun 2016 dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1.
Data Jumlah Pasien RSKGM Kota Bandung

Tahun	Pasien JKN	Pasien UMUM	Total Pasien
2014	13.066	35.689	48.755
2015	24.851	37.604	62.455
2016	21.541	48.634	70.175

Sumber: RSKGM Kota Bandung

Dari data jumlah pasien Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut tersebut terlihat jumlah pasien yang meningkat. Hal ini, baik pasien yang menggunakan fasilitas JKN maupun pasien umum di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung?

KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*). Selanjutnya menurut Supranto dalam Sasmita et al (2015:B-1) menyatakan bahwa kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dilakukan dengan baik.

Kualitas pelayanan terdiri dari dimensi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti

tersebut menunjukkan perubahan peningkatan jumlah pasien

fisik (*tangibles*). Kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Pasurahman dalam Tjiptono (2012:273).

Unsur Unsur Pelayanan

Adapun bentuk pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat atau pelanggan tentunya sudah ada ketentuan tata laksana serta prosedurnya sehingga pelayanan tersebut dapat diterima oleh penerima pelayanan.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut: Penampilan, tepat waktu dan janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan ramah tamah, kejujuran dan kepercayaan, kepastian hukum, keterbukaan, efisien, biaya, tidak rasial, dan kesederhanaan.

Pelayanan yang terbaik bukan hanya dihasilkan oleh produk atau jasa yang berkualitas saja, karyawan atau pegawai yang bertugas untuk memberikan pelayanan juga merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia atau pegawai yang berada di dalamnya. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreativitas dan mampu mengembangkan inovasi, maka kinerjanya akan semakin baik (Rohaeni, 2016:42).

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012:157) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas

perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Menurut Barnes dalam Priyanto (2016:31) memaparkan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk dari

Perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (advertising) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah *gethok tular positif*.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif yang mana hasil data tersebut diperoleh dari angket yang disebar oleh penulis kepada responden dengan teknik observasi dan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung pada bulan Mei 2017 yaitu sebanyak 6.884 pasien.

Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil, peneliti menggunakan rumus slovin dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*. Setelah melakukan pengumpulan data, instrumen harus diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Menurut Arikunto dalam Taniredja (2012:42) uji validitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Masing-masing dapat dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel. Kriteria uji validitas adalah:

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut adalah valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

keistimewaan suatu barang atau jasa, memberikan kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:57) secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi

Menurut Sudjana dalam Taniredja (2012:43) mengemukakan bahwa reliabilitas alat penilaian adalah ketepatan atau keajekan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya kapanpun alat penilaian tersebut akan digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama.

Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji Alpha Cronbach. Semakin nilai α mendekati nilai satu, maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. Nilai Cronbach α pada penelitian ini akan digunakan nilai 0,6 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai Cronbach $\alpha >$ 0,6. Syarat suatu alat ukur menunjukkan kehandalan yang semakin tinggi apabila koefisien reliabilitas (α) yang mendekati angka satu. Apabila koefisien α lebih besar dari 0,6 maka alat ukur dianggap handal. Selanjutnya, sesuai dengan metode penelitian yang digunakan maka analisa dalam penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji persamaan regresi.

PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada RSKGM Kota Bandung. Pada variabel kualitas pelayanan, penilaian dilakukan dengan 5 indikator, diantaranya adalah bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan

(*assurance*). Berikut adalah deskripsi mengenai variable kualitas pelayanan.

Tabel 2
Persentase Penilaian Variabel Kualitas

No	Skor Penilaian					Jumlah	Persentase
	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	220	220	-	-	-	440	88,88%
2	185	248	-	-	-	433	87,47%
3	160	264	3	-	-	427	76,25%
4	-	212	105	20	1	338	60,35%
5	15	312	48	4	-	379	67,67%
6	10	120	144	36	1	311	55,53%
7	180	248	3	-	-	431	73,75%
8	5	188	108	28	1	330	58,92%
9	124	280	12	-	-	417	74,46%
10	20	320	45	-	-	385	68,75%
11	15	312	48	4	-	379	67,67%
12	130	272	15	-	-	417	74,46%
13	5	132	138	36	1	312	55,72%
14	85	220	54	18	-	377	67,32%
						5376	
Persentase Tanggapan Kualitas Pelayanan $\frac{5376}{99 \times 5 \times 14} \times 100\% = 77,57\%$							

Sumber : data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel diatas, jumlah skor penilaian kualitas pelayanan adalah sebesar 5376. Hasil tersebut diperoleh dari rekapitulasi setiap jawaban yang dikalikandengan bobot nilai skala likert. Sehingga dapat diketahui bahwa persentasi kualitas pelayanan sebesar 77,57% yang artinya kualitas pelayanan pada RSKGM Kota Bandung dikategorikan baik karena hasil presentase mendekati angka 100%. Hasil tersebut diperoleh dari jumlah skor penilaian dibagi dengan jumlah responden (99), nilai bobot tertinggi pada skala likert yaitu (5), jumlah item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (14) dikalikan dengan 100%.

Analisis Kepuasan Pasien

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan pasien pada RSKGM Kota Bandung. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan jasa yang diterima dengan pelayanan yang di harapkan. Pada variable kepuasan pasien, penilaian dilakukan dengan 4 indikator, diantaranya adalah tanggapan mengenai kualitas pelayanan, tanggapan mengenai sikap, tanggapan mengenai mutu kerja, dan tanggapan mengenai ketepatan waktu. Adapun deskripsi tanggapan responden mengenai kepuasan dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3
Persentase Penilaian Variabel Kepuasan Pasien

No	Skor Penilaian					Jumlah	Persentase
	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	165	264	-	-	-	429	86,66%
2	160	264	3	-	-	427	86,26%
3	180	252	-	-	-	432	87,27%
4	40	316	36	-	-	392	79,19%
5	35	308	45	-	-	388	78,38%
6	55	316	27	-	-	398	80,40%
7	180	525	-	-	-	432	87,27%
8	-	140	171	14	-	325	65,65%
						3223	
Persentase Tanggapan Kepuasan Pelanggan $\frac{3223}{99 \times 5 \times 8} \times 100\% = 81,38\%$							

Sumber : data diolah Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel diatas, jumlah skor penilaian kualitas pelayanan adalah sebesar 3223. Hasil tersebut diperoleh dari rekapitulasi setiap jawaban yang dikalikan dengan bobot nilai skala likert. Sehingga dapat diketahui bahwa persentasi kepuasan pasien sebesar 81,38% yang artinya sebanyak 81,38% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada RSKGM Kota Bandung. Hal tersebut dikategorikan baik karena hasil presentase mendekati angka 100%. Hasil tersebut diperoleh dari jumlah skor penilaian dibagi dengan jumlah responden (99), nilai bobot tertinggi pada skala likert yaitu (5), jumlah item pertanyaan pada variabel kepuasan pelanggan (8) dikalikan dengan 100%.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner, untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Berdasarkan penelitian ini, diketahui n adalah 99 sampel dan k adalah 1 (kualitas pelayanan dan kepuasan pasien) sehingga besarnya df adalah $99 - 1 - 1 = 97$ dengan alpha 0,05 ($\alpha = 5\%$) didapat nilai r tabel 0,1975. Apabila r hitung dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan sebaliknya apabila r hitung lebih kecil dari r tabel maka, butir pertanyaan itu tidak valid. Hasil analisis validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Butir pertanyaan	Corrected Item Total Correlation (r_{hitung})	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	1	0,538	0,197	Valid
	2	0,533	0,197	Valid
	3	0,547	0,197	Valid
	4	0,650	0,197	Valid
	5	0,631	0,197	Valid
	6	0,514	0,197	Valid
	7	0,492	0,197	Valid
	8	0,615	0,197	Valid
	9	0,647	0,197	Valid
	10	0,592	0,197	Valid
	11	0,675	0,197	Valid
	12	0,631	0,197	Valid
	13	0,526	0,197	Valid
	14	0,534	0,197	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	1	0,597	0,197	Valid
	2	0,705	0,197	Valid
	3	0,696	0,197	Valid
	4	0,516	0,197	Valid
	5	0,444	0,197	Valid
	6	0,375	0,197	Valid
	7	0,623	0,197	Valid
	8	0,432	0,197	Valid

Sumber : data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai r hitung pada kolom corrected item total corellation masing-masing item memiliki nilai r hitung yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kedua variabel, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah valid.

Uji Reliabilitas

Mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah dengan mencari cronbach alfa (α). Sesuatu dikatakan reliabel apabila memiliki cronbach alfa lebih dari 0,06 ($>0,06$). Hasil analisis reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coefficients	Alpha	Keterangan
X	14 item	0,886	Reliabel
Y	8 item	0,823	Reliabel

Sumber : data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel dalam penelitian ini memiliki cronbach alfa lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y adalah reliabel.

Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui koefisien korelasi (r) atau yang menunjukkan adanya hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pasien), maka dapat dilakukan perhitungan dari data hasil kuesioner menggunakan rumus sebagai berikut:

$$= \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \times \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$r = \frac{99.176098 - 5376.3223}{\sqrt{(99.294772 - (5376)^2) \times (99.105593 - (3223)^2)}}$$

$$r = \frac{17433702 - 17326848}{\sqrt{(29182428 - 28901376) \times (10453707 - 10387729)}}$$

$$r = \frac{106854}{\sqrt{281052 \times 65978}}$$

$$r = \frac{106854}{\sqrt{18543248856}}$$

$$r = \frac{106854}{136173,6}$$

$$= 0,785$$

Nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan koefisien korelasi adalah sebesar 0,785. Berdasarkan tingkat korelasi dan kekuatan hubungan, nilai r sebesar 0,785 berada di range 0,60-0,79 atau dalam kategori tingkat hubungan yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien pada RSKGM Kota Bandung.

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,785)^2 \times 100\%$$

$$KD = 61,62\%$$

Uji Koefisien Determinasi

Untuk menentukan nilai koefisien determinasi (r) yang berfungsi untuk mengetahui kontribusi yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan pada variabel kepuasan pasien, maka perhitungan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, maka diperoleh nilai r^2 sebesar 61,62%. Apabila nilai r^2 semakin mendekati 100% berarti semua variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependennya, dengan demikian bahwa kualitas pelayanan pada RSKGM Kota Bandung memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 61,62% sedangkan sisanya sebesar 38,39% kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Persamaan Regresi

Untuk mengetahui besaran nilai variabel kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dapat dihitung dengan persamaan regresi menggunakan rumus sebagai berikut.

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{99 \cdot 176098 - 5376 \cdot 3223}{99 \cdot 294772 - (5376)^2}$$

$$b = \frac{17433702 - 17326848}{29182428 - 28901376}$$

$$b = \frac{106854}{281052}$$

$$b = 0,380$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai konstanta b adalah 0,380. Setelah mengetahui nilai konstanta b , maka selanjutnya dapat dicari nilai konstanta a menggunakan rumus sebagai berikut.

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$

$$a = \frac{3223 - 0,380 \cdot 5376}{99}$$

$$a = \frac{3223 - 2042,88}{99}$$

$$a = \frac{1180,12}{99}$$

$$a = 11,910$$

Berdasarkan perhitungan untuk mencari konstanta a dan b tersebut, diperoleh nilai konstanta a sebesar 11,910 dan nilai konstanta b sebesar 0,380. Sehingga didapat persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = a + b \cdot X$$

$$Y = 11,910 + 0,380 \cdot X$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai konstanta a adalah 11,910 bernilai positif yang artinya apabila variabel kualitas pelayanan sama dengan nol, maka kepuasan pasien pada RSKGM Kota Bandung (Y) sebesar 11,910. Jika nilai kualitas pelayanan meningkat, maka nilai kepuasan pasien akan semakin tinggi. Sebaliknya jika nilai kualitas pelayanan rendah, maka kepuasan pasien juga akan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa persamaan regresi yang didapat adalah searah atau bersifat berbanding lurus.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung pada periode bulan Maret 2017 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil persentase penilaian variabel kualitas pelayanan pada RSKGM Kota Bandung adalah sebesar 77,57%. Hasil tersebut didapat dari kuesioner yang mayoritas responden memilih jawaban setuju dalam setiap item pernyataan. Dengan demikian kualitas pelayanan pada RSKGM Kota Bandung berada dalam kategori baik.

2. Hasil presentasi penilaian variabel kepuasan pasien pada RSKGM Kota Bandung adalah sebesar 81,38%. Hasil tersebut didapat dari kuesioner yang mayoritas responden memilih jawaban setuju dalam setiap item pernyataan. Dengan demikian kepuasan pasien pada RSKGM Kota Bandung berada dalam kategori baik.
3. Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap keluasan pasien RSKGM Kota Bandung. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 61,62% yang berarti kualitas pelayanan memberi kontribusi pada kepuasan pasien sebesar 61,62%, sedangkan sisanya sebesar 38,39% kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pada RSKGM Kota Bandung dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dengan harapan saran ini dapat bermanfaat bagi RSKGM Kota Bandung.

1. Kualitas pelayanan pada RSKGM Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Namun, dalam indikator kehandalan masih harus ada yang diperbaiki, hal tersebut terkait dengan keakuratan, ketepatan dan kecepatan dalam melayani pasien.
2. Kepuasan pasien pada RSKGM Kota Bandung sudah berjalan sesuai dengan harapan pasien. Namun, dalam tanggapan mengenai ketepatan waktu masih ada pasien yang merasa kurang puas. Hal ini bisa disebabkan oleh faktor lama nya antrian pendaftaran, lamanya antrian masuk ke ruangan dan lain-lain.
3. Peningkatan kualitas pelayanan yang bisa memberikan kepuasan pasien pada RSKGM Kota Bandung adalah dengan membuka loket pendaftaran dan klinik lebih pagi, dengan begitu pasien tidak

akan terlalu lama menunggu untuk mendapat perawatan dari dokter.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. 2012. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management (mewujudkan pelayanan prima)*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service quality & satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi.
- Priyanto, Rahmat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Saung Angklung Udjo. Bandung: Jurnal Pariwisata. Vol. III No. 1. Hal. 29-40.
- Rohaeni, Heni. 2016. Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Humas Kanwil Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta. Bandung: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. I No. I. Hal. 40-52.
- Sasmita, Annisa Wirda., Teni Agustina dan Idah Yuniasih. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Rotaryana Engineering. Jakarta: Jurnal SIMNASIPTEK. Hal. B-1 s.d. B-5.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 39 tahun 2009 tentang kesehatan. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik
Indonesia nomor 56 Tahun 2014
tentang Klasifikasi dan Perizinan

Rumah Sakit. Sekretariat Negara.
Jakarta.