

**Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan  
dan Kepuasan Pasien**

by

**Lia Noviana <sup>(1)</sup>**  
**A.A.N. Eddy Supriyadinatha Gorda <sup>(2)</sup>**

**Undiknas Graduate School**  
Jl. Waturenggong No. 164, Denpasar, Bali

*drg.lianoviana@gmail.com <sup>(1)</sup>*  
*eddy\_supriyadinata@yahoo.com <sup>(2)</sup>*

**ABSTRACT**

*This study aims to fine out the effect of patient's expectation on the service quality, to find out the effect of the competence of employees on the service quality, to find ut the effect of patient expectations on patient satisfaction, to find out the effect of employee competence on patient satisfaction, to find out the effect of service quality on patient satisfaction in dental Polyclinic of Udayana hospital. The research was conducted at Dental Polyclinic of Udayana Hospital. The data were collected using questionnaires using differential scale semantics. The number of samples was used 100 people. Data analysis technique by using SEM. The results showed the higher expectation of the patient hence higher the service quality accepted with CR value of 10,181 and sig 0,000. The higher employee's competence hence the higher the service quality accepted with CR 4,308 and sig 0,000. The higher patient's expectation hence the higher patient's satisfaction accepted with CR 2,679 and sig 0,000. The higher employee's competence hence the higher the patient's satisfaction accepted with CR 2,183 and sig 0,045. The higher the service quality hence the higher the patient's satisfaction accepted with CR value of 5,874 and sig 0,000.*

---

**Keywords: Patient Expectations, Employee Competencies, Quality of Service, Patient Satisfaction**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harapan pasien terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui pengaruh harapan pasien terhadap kepuasan pasien, untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana.

Penelitian dilakukan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner menggunakan semantik differential scale. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Teknik analisa data menggunakan SEM (Structural Equation Model).

Hasil penelitian menunjukkan Semakin tinggi harapan pasien maka semakin tinggi kualitas pelayanan pada Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana.diterima dengan nilai CR 10,181 dan sig 0,000. Semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin tinggi kualitas pelayanan diterima dengan nilai CR 4,308 dan sig 0,000. Semakin tinggi harapan pasien maka semakin tinggi kepuasan pasien diterima dengan nilai CR 2,679 dan sig 0,000. Semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin tinggi kepuasan pasien diterima dengan nilai CR 2,183 dan sig 0,045. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien diterima dengan nilai CR 5,874 dan sig 0,000.

---

**Katakunci: Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien**

## I. PENDAHULUAN

Di wilayah Kabupaten Badung dan Kodya Denpasar jumlah Rumah Sakit Pemerintah 5 unit, Rumah sakit TNI 1 unit, Rumah Sakit privat 11 unit. Dengan kondisi tersebut semakin jelas bahwa Rumah sakit sebagai sektor bisnis layanan bidang jasa harus mampu bersaing dengan pesaingnya agar dapat merebut pelanggan. Kotler (2009) menyebutkan suatu bisnis disebut sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan. Pelanggan merupakan satu-satunya alasan seseorang/suatu *corporate* membuat rumah sakit, memperkerjakan karyawan, dan melakukan segala aktivitas di rumah sakit, jadi tanpa pelanggan tidak akan ada bisnis.

Kotler, (2009) menyebutkan perusahaan yang memakai diagram piramid organisasi secara tradisional meletakkan manajer puncak di puncak piramid, manajer menengah di tengah piramid dan dasar piramid adalah orang-orang di garis depan dan pelanggan. Perusahaan yang menerapkan piramid seperti ini adalah sudah ketinggalan jaman, akan tetapi perusahaan yang berhasil akan menempatkan pelanggan pada puncak piramid, berikutnya adalah orang-orang yang melayani dan memuaskan pelanggan, dibawahnya adalah manajer menengah yang tugasnya adalah mendukung orang di garis depan sehingga dapat melayani pelanggan dengan baik, dan di dasar piramid terdapat manajer puncak, sedangkan di kiri dan kanan piramid ditempatkan pelanggan dengan maksud bahwa semua manajer disemua tingkat harus terlibat secara pribadi dalam mengetahui, memenuhi dan melayani pelanggan.

Rumah Sakit Tk II Udayana adalah rumah sakit yang berada di bawah jajaran badan pelaksana Kesehatan Komando Daerah Militer (Kesdam) IX/Udayana yang merupakan salah satu Rumah Sakit di bawah kendali Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat. Sebagai Rumah Sakit TNI AD, maka semua kegiatan baik perencanaan, pelaksanaan, pelaporan, wajib dengan secara hierarki melaporkan kepada pimpinan TNI AD, demikian pula pengawasan, salah satu pengawas kegiatan perumahsakitian adalah pengawas dari badan-badan pengawas internal TNI AD. Meskipun Rumah Sakit Angkatan Darat berada dalam kendali TNI AD, secara teknis medis Rumah Sakit tetap berada dalam jajaran sistem kesehatan nasional, sehingga segala kegiatan mengacu kepada peraturan yang telah ditetapkan.

Tugas pokok Rumah Sakit TK II Udayana adalah melaksanakan kegiatan dukungan kesehatan, pelayanan kesehatan dan bantuan penanganan bencana. Dukungan kesehatan adalah kegiatan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada anggota militer yang sedang dalam tugas operasi dan latihan sedangkan pelayanan kesehatan adalah pelaksanaan tugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada prajurit yang sedang tidak dalam tugas operasi (di “home Base”) serta pelayanan kesehatan kepada PNS Hankam dan keluarganya.

Dalam melaksanakan tugas pokoknya fasilitas yang ada di Rumah Sakit Angkatan Darat pada umumnya memiliki kapasitas yang melebihi dari jumlah pasien/korban yang wajib dilayani, sehingga fasilitas lebih ini boleh dimanfaatkan untuk melayani pasien umum (Perkasad no 24/IX/2012).

Pelayanan terhadap pasien umum di Rumah Sakit Angkatan Darat merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting karena hasil yang didapatkan dari pelayanan pasien umum ini dimanfaatkan untuk menjalankan roda pelayanan kesehatan dan pemeliharaan rumah sakit. Hal ini penting karena pemerintah hanya mendukung sarana tertentu seperti sebagian alat, gedung, kendaraan dan sebagian personel. Untuk sarana yang lain didapatkan dari hasil pelayanan pasien umum yang disebut sebagai hasil pelayanan masyarakat umum (yanmasum). Oleh karena itu hasil Yanmasum ini merupakan salah satu penilaian keberhasilan rumah sakit Angkatan Darat.

Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang makin meningkat dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Artinya berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasinya berdasarkan kacamata pasien (Feby G, 2017).

Gambaran pemanfaatan pelayanan poliklinik gigi didapat dilihat berdasarkan rata-rata jumlah kunjungan masyarakat yang berobat ke rumah sakit pertahun. Laporan tahunan rawat jalan Rumah Sakit Tk.II Udayana tahun 2016 menunjukkan jumlah pengunjung poliklinik gigi sebesar 1080 orang, dan kunjungan sebesar 1822 orang. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya penyakit gigi dan mulut yang ada di masyarakat.

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti: faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Muninjaya, 2004).

Untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan kesehatan yang dilakukan rumah sakit kepada masyarakat, maka dibutuhkan penilaian dari sisi konsumen yaitu dari aspek harapan dan kepuasan pasien, terutama terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit. Bila pelayanan kesehatan baik biasanya pasien akan puas dan tetap memilih sarana pelayanan tersebut sebagai tempat berobat (Pohan dalam Feby G, 2017).

Selain itu juga, diperlukan kompetensi pegawai yang memiliki tanggung jawab terhadap profesinya yaitu memberikan pelayanan perawatan pasien, menjunjung nama baik

profesinya agar kegiatan pelayanan dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan prosedur. Komunikasi antara pegawai dengan pasien sangat diperlukan dalam hal kualitas pelayanan. Hal ini akan dapat membantu untuk memberikan diagnosis, mudah menjalankan proses perawatan dan mengevaluasi hasil pengobatan.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Muninjaya, 2011).

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh harapan pasien terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap di pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana. Untuk mengetahui pengaruh harapan pasien terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Rumah Sakit**

- a. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat ( UU No.44 Th 2009 tentang Rumah Sakit).
- b. Rumah Sakit adalah sarana upaya kesehatan menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

### **Harapan Pelanggan**

Harapan pelanggan merupakan keyakinan yang dirasakan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar dalam menilai kinerja produk. Faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan dan cara-cara untuk mempengaruhi pelanggan (Yohana dalam Feby G, 2017; Kanten dan Darma, 2017) yaitu:

1. *Enduring Service Intensifier*

Harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa. Seorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik

apabila pelanggan yang lainnya dilayani dengan baik oleh penyedia jasa. Cara yang dapat dilakukan pemasar jasa, yaitu menggunakan riset pasar untuk menentukan sumber dari *derived service expectations* dan kebutuhan mereka.

## 2. *Transitory Service Intensifier*

Faktor individual yang bersifat sementara untuk meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa, yaitu situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya. Cara yang dapat dilakukan pemasar jasa, yaitu meningkatkan penyampaian jasa selama periode puncak atau dalam situasi darurat.

## 3. *Personal Need*

Pengharapan konsumen dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi yang biasanya tergantung pada karakteristik dan keadaan pribadi, sehingga memiliki pengaruh yang kuat. Cara yang dilakukan pemasar jasa, yaitu mendidik para pelanggan sebagaimana jasa mengarah pada kebutuhan mereka.

## 4. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan, yang berpengaruh terhadap konsumen. Harapan pelanggan dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Cara yang dilakukan pemasar jasa, yaitu memanfaatkan riset pemasaran untuk mengetahui pengalaman sebelumnya yang dialami pelanggan dengan jasa serupa.

## 5. *Word-of-Mouth*

Pengaruh akibat adanya informasi dari pelanggan lain dan cenderung dipercaya oleh pelanggan sehingga pengaruh ini bersifat potensial. *Word-of-mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercayai, seperti pakar, teman, keluarga, dan publikasi media masa. *Word-of-mouth* juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dirasakannya sendiri.

## **Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan senang ketika sesuatu yang yang diharapkan telah terpenuhi. Menurut (Kotler, 2002 dalam Dian W, 2013) kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya.

Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien sebagai perasaan senang karena jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan (Supriyanto, 2010; Setyawati dan Darma, 2018).

Kepuasan pasien adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu (Buttle dalam Sutrisno, 2015; Hendhana dan Darma, 2017). Kotler dalam Feby G, 2017 menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Fandy dalam Feby G, 2017 kepuasan di definisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen atas suatu produk dan jasa, serta kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

## **Kompetensi Pegawai**

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki.

Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim (Rivai, 2009; Dewi dan Darma, 2017; Wiandari dan Darma, 2017).

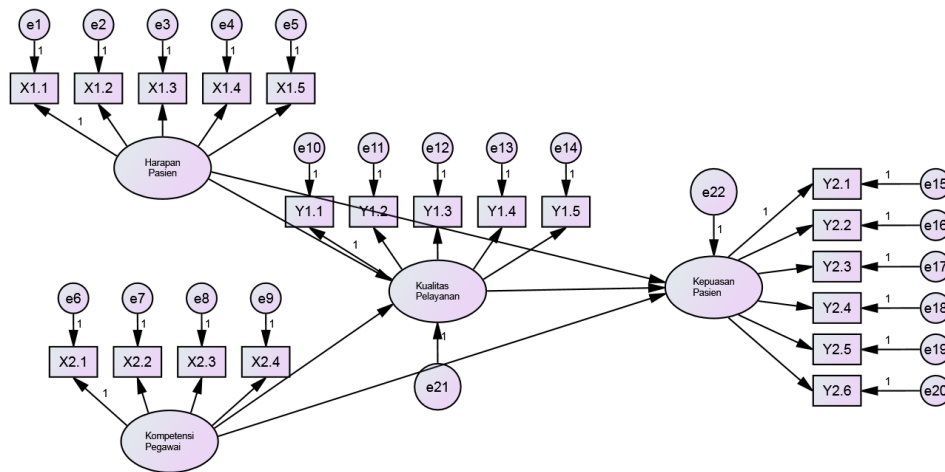
Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi, sehingga jelas bahwa kompetensi yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan ber-pengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi.

Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-

program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

### Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori maka dapat dibuat skema kerangka pemikiran seperti yang ditunjukkan pada gambar 1



Gambar 1  
Kerangka Pemikiran

### Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis yang diuji adalah:

1. H1 : Semakin tinggi harapan pasien semakin tinggi kualitas pelayanan pada poliklinik gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana
2. H2 : Semakin tinggi kompetensi pegawai semakin tinggi kualitas pelayanan pada poliklinik gigi di Rumah Sakit Tk.II Udayana
3. H3 : Semakin tinggi harapan pasien semakin tinggi kepuasan pasien pada poliklinik gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana
4. H4 : Semakin tinggi kompetensi pegawai semakin tinggi kepuasan pasien pada poliklinik gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana
5. H5 : Semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi kepuasan pasien pada poliklinik gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana



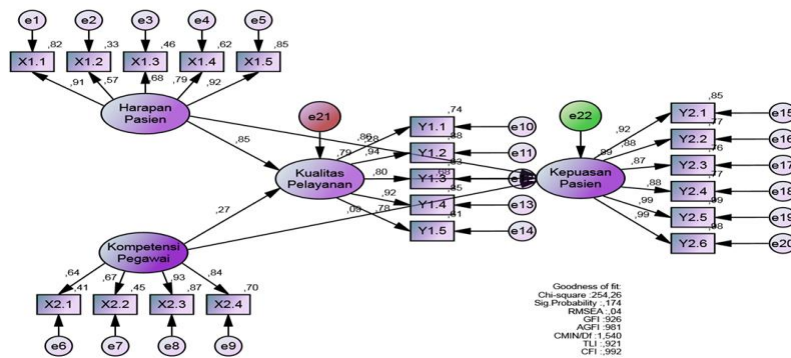
### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Tk.II Udayana. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala semantic differential. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif dan teknik verikatif dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Mengacu pada hipotesis tersebut, maka dikembangkan model hubungan antara variabel seperti Gambar 1 berikut.

Gambar 1

Model Hubungan Antar Variabel



Berdasarkan gambar di atas dapat dilakukan analisis *Goodness of fit*, analisis model struktural, analisis determinasi.

#### Analisis *Goodness of fit*

Berdasarkan kriteria uji, *Chi-square* ( $x^2$ ), Relatif *Chi-square* ( $x^2/df$ ), RMSEA, GFI, AGFI, TLI, dan CFI di atas dan nilai *Goodness of fit* hasil pengolahan *Amos for windows* versi 22 sebagaimana ditampilkan pada gambar di atas, maka dapat dibuat tabel berikut

**Tabel 1**  
**Evaluasi *Goodness of Fit***

<i>Goodness of fit Index</i>	Cut-of Value	Hasil Model	Keterangan
Chi-square ( $X^2$ )		254,26	Baik
Relative Chi-square ( $X^2/df$ )	$\leq 3,00$	1,540	Baik
<i>Probability</i>	$> 0,05$	0,174	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,04	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,926	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,981	Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,921	Moderat
CFI	$> 0,90$	0,992	Baik

Memperhatikan nilai *cut-of-value* dan *Goodness of fit* hasil model pada tabel di atas, terlihat kriteria baik. Hanya satu yang moderat. Sehingga model sudah dapat dikatakan fit.

### Analisis Model Persamaan Struktural

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi (*regression weight*) yang dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 2**  
**Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kompetensi_Pegawai	Harapan_Pasien	Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Pasien
Kualitas_Pelayanan	,274	,847	,000	,000
Kepuasan_Pasien	,276	,850	,678	,000

### Tabel 3

**Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kompetensi_Pegawai	Harapan_Pasien	Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Pasien
Kualitas_Pelayanan	,000	,000	,000	,000
Kepuasan_Pasien	,186	,574	,000	,000

**Tabel 4**

**Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kompetensi_Pegawai	Harapan_Pasien	Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Pasien
Kualitas_Pelayanan	,274	,847	,000	,000
Kepuasan_Pasien	,090	,275	,678	,000

**Tabel 5**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

			Std.Estimate	Estimate	S.E.	C.R.	P
Kualitas_Pelayanan	<---	Harapan_Pasien	,847	,559	,055	10,181	***
Kualitas_Pelayanan	<---	Kompetensi_Pegawai	,274	,228	,053	4,308	***
Kepuasan_Pasien	<---	Kualitas_Pelayanan	,678	,908	,155	5,874	***
Kepuasan_Pasien	<---	Kompetensi_Pegawai	,090	,100	,056	2,183	,045
Kepuasan_Pasien	<---	Harapan_Pasien	,275	,243	,091	2,679	,007

#### IV. PEMBAHASAN

##### Pengaruh Harapan pasien Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian secara empirik membuktikan bahwa pengaruh variabel harapan pasien terhadap kualitas pelayanan memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,847, dengan *Cr (Critical ratio = identik dengan nilai t-hitung)* sebesar 10,181 pada *probability* 0,00. Nilai CR 10,181 > 2,000 dan *Probability* = 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel harapan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah **signifikan**.

Menurut Simamora (2003: 180) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.

Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut (Zeithaml et. al dalam Fandy dan Gregorius, 2011). Hasil pengujian jalur pada menunjukkan bahwa harapan pelanggan yang terdiri dari *personal need, transitory service intensifier, situasional factor, implicit service promise, word of mouth, dan past experience* berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan jika persepsi tentang harapan pasien yang semakin besar maka semakin meningkat pula kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana. Pemikiran secara logis dan rasional terhadap diterimanya hipotesis pertama tersebut adalah terkait peningkatan pelayanan yang terus menerus yang dilakukan oleh Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana dengan penambahan fasilitas pada ruang tunggu seperti penambahan AC dan menambah kursi di ruang tunggu sehingga tidak ada lagi pasien yang berdiri. Hal ini berdampak positif terhadap pasien maupun keluarga pengantar pasien yang sebelumnya sering merasa penuh sesak dan merasa panas jika didalam ruang tunggu. Sehingga dari pengalaman - pengalaman terdahulu dapat diketahui bahwa pelayanan terus ditingkatkan sehingga harapan pasien dapat terpenuhi dan merasa puas memanfaatkan pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana

Hasil penelitian untuk variabel harapan pasien mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mahar (2015) menyatakan bahwa variabel harapan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jadi apabila harapan pelanggan sudah terpenuhi maka kepuasan akan terjadi dan semakin tinggi. Maka harapan pelanggan sangat penting sekali untuk diperhatikan pada sebuah produk barang terutama jasa.

Hasil ini sependapat juga dengan Kamaruzzaman (2008) yang menyatakan bahwa harapan pasien mempunyai peranan yang besar dan berhubungan erat antara penentuan kualitas pelayanan (produk jasa) dan kepuasan pasien. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dan harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pasien tentang apa yang diterimanya.

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan**

Pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,722, dengan *Cr (Critical ratio = identik dengan nilai t-hitung)* sebesar 4,308 **Hal tersebut sepaham dengan** 4,308 > 2,000 dan *Probability* = 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah **signifikan**.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Grehastin F, 2017). Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, juga

menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu.

yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan. Terkait dengan kualitas pelayanan, berarti semakin tinggi kompetensi petugas di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana maka semakin baik kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Saurinan dan Conders (2013:108) menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan berhubungan dengan perilaku karyawan dan berpengaruh pada penilaian kualitas dan kepuasan secara keseluruhan. Gunadi dkk (2016) menyimpulkan bahwa meningkatkan kepuasan harus dilakukan dengan peningkatan kualitas pelayanan terlebih dahulu dengan memenuhi kompetensi pegawai sesuai dengan standar kompetensi pelayanan.

### **Pengaruh Harapan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien**

Secara empirik membuktikan pengaruh variabel harapan pasien terhadap kepuasan pasien memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,275, dengan Cr (*Critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,679 pada *probability* 0,000. Nilai CR  $2,679 > 2,000$  dan *Probability* =  $0,007 < 0,05$  menunjukkan bahwa pengaruh variabel harapan pasien terhadap kepuasan pasien adalah **signifikan**.

Menurut Simamora (2003: 180) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kepuasan pasien tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.

Penelitian Yohana (2015) mendapatkan kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus” menyimpulkan bahwa harapan pasien mendapatkan pelayanan dari dokter spesialis dapat diberikan dengan cepat dan tepat serta pasien diberikan kejelasan atas penyakit yang diderita sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini juga diperkuat dalam Hertiana (2009) bahwa manajemen suatu pelayanan kesehatan menganalisis mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien sesuai dengan harapan pasien.

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien**

Secara empirik terbukti pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,090, dengan Cr (*Critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,183 pada *probability* 0,0045. Nilai CR 2,183 > 2,000 dan *Probability* = 0,045 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien adalah **signifikan**.

Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana merupakan salah satu layanan yang ada di Rumah Sakit Tk.II Udayana yang melibatkan tenaga medis dan non medis, pekerjaan ini mempunyai peran yang sangat penting sekali, apabila pelayanan didasari oleh kompetensi sumber daya manusia yang tinggi maka kinerja sumberdaya manusia akan memberikan pelayanan pada pasien akan berdampak baik dan pasien merasakan kepuasan yang tinggi pula.

Saurinan dan Conders (2013:108) menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan berhubungan dengan perilaku karyawan dan berpengaruh pada penilaian kualitas dan kepuasan secara keseluruhan. Gunadi dkk (2016) menyimpulkan bahwa meningkatkan kepuasan harus dilakukan dengan peningkatan kualitas pelayanan terlebih dahulu dengan memenuhi kompetensi pegawai sesuai dengan standar kompetensi pelayanan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Secara empirik membuktikan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,678, dengan Cr (*Critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 5,874 pada *probability* 0,000. Nilai CR 5,874 > 2,000 dan *Probability* = 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah **signifikan**.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Salah satu upaya untuk menciptakan, memperhatikan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan adalah dengan layanan yang berkualitas. Berdasarkan koefisien jalur pada menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada hasil pengujian tersebut maka hipotesis kedua yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan terbukti diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa jika kualitas layanan semakin meningkat maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan terhadap Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana.

Pemikiran secara logis dan rasional terhadap diterimanya hipotesis ini adalah penambahan fasilitas yang dilakukan oleh Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana berupa kursi panjang di ruang tunggu dan penambahan AC sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjung Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana sehingga pasien dan keluarga pasien merasa puas berobat ke Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Vanessa (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

## **V. PENUTUP**

1. Semakin tinggi harapan pasien maka semakin tinggi kualitas pelayanan pada Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana.diterima dengan nilai CR 10,181 dan sig 0,000.
2. Semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin tinggi kualitas pelayanan pada Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana diterima dengan nilai CR 4,308 dan sig 0,000.
3. Semakin tinggi harapan pasien maka semakin tinggi kepuasan pasien pada Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana diterima dengan nilai CR 2,679 dan sig 0,000.
4. Semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin tinggi kepuasan pasien pada Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana diterima dengan nilai CR 2,183 dan sig 0,045.
5. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien pada Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana diterima dengan nilai CR 5,874 dan sig 0,000.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani dan Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*: 114-126.
- Dewi, A.A.I.S., and Darma, G.S. (2017). Proses Rekrutmen, Seleksi, Pelatihan, Penempatan dan Kinerja Karyawan, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **14** (1): 1-18.
- Feby, G. (2017). *Pengaruh Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Barat*, Tesis, Magister Manajemen, Pascasarjana Undiknas, Denpasar.
- Gunawan, K. (2011). Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Singaraja-Bali), *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, **13** (1): 32-39.
- Hendhana, S., and Darma, G.S. (2017). Service Quality Rumah Sakit dan Efeknya terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust, dan Behavioral Intention, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **14** (1): 37-55.
- Kanten, I.K., and Darma, G.S. (2017). Consumer Behaviour, Marketing Strategy, Customer Satisfaction, and Business Performance, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **14** (2): 143-165.
- Kartika, O.V., and Eddy Kasim. (2007). Hubungan Antara Status Kesehatan Mulut Dan Kualitas Hidup Pada Lanjut Usia, *Universa Medicina*, **26** (4).
- Khasanah and Pertiwi. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang, *Aset*: 117-124.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Indonesia*. PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Manajemen*. Prentice Hall, Inc.
- Kamaruzzaman. (2009). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Sigli, *Jurnal Kesehatan Tahun 2008*.
- Mustofa, A. (2008). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung, *Jurnal Keperawatan*, **1** (2): 23-37.
- Maulana, Heri D.J. (2009). *Promosi Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya, A. A. G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Munir, A, S, Haji, (2001). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.



- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 11 Tahun 2016, Tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit*.
- Peraturan Kesehatan Angkatan Darat, Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok Kesehatan Angkatan Darat.
- Pohan, Imballo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Steffi Mongkaren. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado, *Jurnal EMBA*, **1** (4): 493-503.
- Setyawati, T., and Darma, G.S. (2018). Efektifkah Experiential Marketing di Sebuah Rumah Sakit ?, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **15** (1): 160-175.
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian), *JMPK* **07** (04).
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (*Lean Service Dan Performance* ), *Spektrum Industri*, **11** (2): 117-242.
- Tanjung, S.N (2012). Harapan Pasien Dalam Kepuasan Perilaku Caring Perawat Di RSUD Deli Serdang Lubukpakam, *Jurnal*. Universitas Sumatera Utara.
- Utama, Agung. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten, *Opsi*, **1** (2): 96-110.
- Wiandari, I.A.A., and Darma, G.S. (2017). Kepemimpinan, Total Quality Management, Perilaku Produktif Karyawan, Kinerja Karyawan dan Kinerja Perusahaan, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **14** (2): 61-78.
- Yohana, Antin. (2009). *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus*, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Yuristi, A.A., and Darmawansyah. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja, *Jurnal*. Makassar: Universitas Hasanuddin.