

**DETERMINASI FAKTOR KEMAMPUAN DOKTER, PERAWAT DAN FASILITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI KLINIK SEJAHTERA PUWOKERTO**

**Lynawati**

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Yos Sudarso

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor yang menjadi pertimbangan utama bagi institusi layanan kesehatan, seperti Klinik Sejahtera Purwokerto. Terlebih lagi Klinik Sejahtera merupakan lembaga swasta yang eksistensinya tergantung pada kepercayaan pelanggan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh faktor kemampuan dokter, sikap perawat dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Sejahtera. Sasaran penelitian ini adalah pasien rawat inap dan/atau keluarganya di Klinik Sejahtera. Metode penelitian menggunakan metode survai. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan path analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemampuan dokter, sikap perawat dan fasilitas pelayanan secara parsial maupun simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor kemampuan dokter mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan variabel sikap perawat dan fasilitas pelayanan.

Kata Kunci : Faktor kemampuan dokter, Fasilitas Pelayanan, Sikap Perawat, Kepuasan Pasien.

## I. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor yang menjadi pertimbangan utama bagi institusi layanan kesehatan, seperti Klinik Sejahtera Purwokerto. Terlebih lagi Klinik Sejahtera merupakan lembaga swasta yang eksistensinya tergantung pada kepercayaan pelanggan dan kepercayaan tersebut tentu tidak lepas dari kepuasan pasien. Pasien yang puas akan menaruh kepercayaan dan berpeluang besar menggunakan kembali layanan ketika suatu saat membutuhkan.

Menurut Schnaars (dalam Tjiptono, 1998), pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan pasien semakin penting di tengah semakin menjamurnya lembaga penyedia layanan kesehatan, yang menjadikan ketatnya persaingan untuk meraih kepercayaan masyarakat. Menurut Tjiptono (1998) persaingan yang semakin

ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Faktor kemampuan dokter sangat penting untuk mendukung terwujudnya kepuasan pasien mengingat dokter merupakan aktor utama dalam operasionalisasi lembaga pelayanan kesehatan. Faktor kemampuan dokter dalam melakukan diagnosa secara tepat dan tindak lanjutnya sangat menentukan kesembuhan pasien. Hal tersebut selanjutnya akan berdampak pada kepuasan pasien.

Sikap perawat juga mempunyai peranan penting untuk mendukung terwujudnya kepuasan pasien. Hal ini disebabkan perawat merupakan pihak

yang langsung menangani dan berinteraksi dengan pasien selama pasien dirawat, sehingga sikap parawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien tentu mengharapkan perawat yang ramah, sopan dan penuh empati dalam memberikan tindakan perawatan.

Faktor lain yang dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien adalah fasilitas pelayanan yang tersedia. Keberadaan fasilitas pelayanan ini sangat penting karena berfungsi sebagai peralatan utama maupun peralatan pendukung dalam pelaksanaan kerja oleh petugas. Dengan fasilitas pelayanan yang lengkap maka kepuasan pasien akan semakin mudah diwujudkan. Sebaliknya, ketersediaan fasilitas pelayanan yang tidak memadai akan mudah memicu ketidakpuasan pasien.

## II. LANDASAN TEORI

### Kepuasan Pasien

Kotler, (dalam Tjiptono, 2000) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya. Paling tidak ada tiga alasan yang biasanya mendorong organisasi untuk melakukan pengukuran kepuasan

pelanggan. Pertama tingkat persaingan yang semakin meningkat, kedua semakin besar investasi dan *resources* yang dicurahkan oleh organisasi untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen dan ketiga harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu.

Wilkie (1990, dalam Tjiptono 1998) mendefinisikannya kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara Engel *et al.* menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Azwar (1994) mengemukakan bahwa dimensi kepuasan pasien sangat bervariasi. Secara umum dimensi kepuasan tersebut dapat dibedakan dua macam, yaitu (1) kepuasan yang mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi, dan (2) kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Keduanya dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kepuasan yang mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi

Di sini ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan terbatas hanya pada penerapan kode etik serta standar profesi saja. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi dapat memuaskan pasien. Ukuran-ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai :

- 1) Hubungan dokter pasien (*doctor-patient relationship*)
- 2) Kenyamanan pelayanan (*amenities*)
- 3) Kebebasan melakukan pilihan (*choice*)
- 4) Pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*)
- 5) Efektifitas pelayanan (*effectives*)
- 6) Keamanan tindakan (*safety*)

- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.

Di sini ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan dikaitkan dengan penerapan semua

persyaratan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Mudahlah dipahami bahwa ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu lebih bersifat luas, karena didalamnya tercakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai :

- 1) Ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*)
- 2) Kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*)
- 3) Kesinambungan pelayanan kesehatan (*continue*)
- 4) Penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*)
- 5) Ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*)
- 6) Keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*)
- 7) Efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*)
- 8) Mutu pelayanan kesehatan (*quality*)

### **Kemampuan**

Croff (dalam Moenir, 1997) berpendapat bahwa kemampuan pada hakekatnya menunjukkan kecakapan seperti yang dimiliki seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan yang

dibebankan kepadanya. Sejalan dengan itu, Gibson (1996) mengemukakan bahwa definisi kemampuan menunjuk pada potensi seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan berhubungan dengan kemampuan fisik dan mental seseorang untuk melaksanakan pekerjaan. Kemampuan ini akan tercermin dari sikap yang ditunjukkan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Thoha (2010) menyatakan bahwa kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan, dan pengalaman. Dengan demikian kemampuan pada masing-masing orang bisa berbeda-beda sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dimilikinya. Thoha mengatakan perbedaan kemampuan itu ada yang karena bawaan sejak lahir ditakdirkan tidak sama antar kemampuan yang dimiliki seseorang. Ada juga yang beranggapan bukan disebabkan sejak lahir, melainkan karena perbedaan menyerap informasi yang ada, bahkan ada yang menganggap perbedaan itu karena perpaduan antara keduanya.

Jika diamati lebih cermat, kemampuan seseorang terdiri dari

beberapa unsur. Hal ini seperti disampaikan oleh Moenir (1997) yang menyatakan bahwa kemampuan kerja mempunyai unsur-unsur yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan, yaitu :

- 1) Aspek fisik, yaitu kualitas yang berkaitan dengan kondisi jasmani.
- 2) Aspek intelegensia, menggambarkan kemampuan berpikir dan kemampuan merealisasikan gagasan atau ide-idenya. Aspek ini mencakup ketrampilan dan kecerdasan.
- 3) Aspek sikap mental, menggambarkan tentang karakteristik dan sikap seseorang dalam mengantisipasi lingkungannya pada suatu waktu dan tempat tertentu.

### Sikap

Gerungan (2002) memberikan definisi sikap sebagai sikap terhadap objek tertentu yang dapat berupa sikap pandangan atau sikap perasaan yang disertai dengan kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sikap objek tadi. Sikap (*attitude*) senantiasa terarahkan terhadap suatu hal, suatu objek seperti benda-benda, orang-orang, peristiwa-peristiwa dan sebagainya. Tidak ada sikap (*attitude*) tanpa ada objeknya.

Menurut Rahmat (1998), dari berbagai definisi tentang sikap dapat

diambil kesimpulan mengenai beberapa esensi yang terkandung di dalam sikap, yaitu :

1. Sikap adalah kecenderungan untuk bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam berbagai obyek, ide, situasi, dan nilai. Sikap bukan perilaku tetapi kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap obyek sikap.
2. Sikap relatif tidak menetap.
3. Sikap mengandung nilai menyenangkan.
4. Sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi. Sikap bukan rekaman masa lalu tetapi dapat menentukan orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menekankan pada apa yang disukai dan diinginkan, mengesampingkan apa yang tidak diinginkan, apa yang harus dihindari.
5. Sikap timbul dari pengalaman, tidak dibawa sejak lahir, tetapi merupakan hasil belajar. Oleh karena itu sikap dapat diperteguh atau dirubah.

Sikap terstruktur atas beberapa elemen atau komponen saling terkait satu sama lain. Azwar (1989) mengemukakan bahwa, dilihat dari strukturnya sikap terdiri dari 3 (tiga) komponen yang saling menunjang, yaitu komponen kognitif,

komponen afektif, dan komponen konatif. Masing-masing komponen dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Komponen kognitif berupa apa yang dipercayai oleh subyek pemilik sikap.
2. Komponen afektif merupakan komponen perasaan yang menyangkut aspek emosional.
3. Komponen konatif merupakan aspek kecenderungan berperilaku tertentu sesuai dengan sikap yang dimiliki oleh subyek.

Sherrif (dalam Gerungan, 2002) mengemukakan bahwa ada beberapa karakteristik atau ciri-ciri yang terdapat pada *attitude* atau sikap, yaitu sebagai berikut :

1. *Attitude* bukan dibawa orang sejak ia dilahirkan, melainkan dibentuk atau dipelajari sepanjang perkembangan orang itu dalam hubungan dengan objeknya.
2. *Attitude* dapat berubah-ubah, karena itu *attitude* dapat dipelajari orang.
3. *Attitude* tidak berdiri sendiri tapi senantiasa mengandung relasi tertentu terhadap suatu objek.
4. *Attitude* dapat merupakan satu hal tertentu tetapi juga dapat merupakan kumpulan dari hal-hal tersebut. Jadi *attitude* itu dapat berkenaan dengan satu objek saja, tetapi juga berkenaan dengan sederetan objek.

5. *Attitude* mempunyai segi-segi motivasi dan segi-segi perasaan. Sifat inilah yang membedakan *attitude* dari kecakapan-kecakapan dan pengetahuan -pengetahuan yang dimiliki seseorang.

Manusia tidak dilahirkan dengan sikap pandangan atau sikap perasaan tertentu, tetapi dibentuk sepanjang perkembangannya. Sikap mempunyai peranan besar dalam kehidupan seseorang, sebab apabila sudah dibentuk dalam diri manusia, maka sikap akan turut menentukan cara-cara tingkah lakunya. Dengan kata lain manusia akan bertindak secara khas terhadap objek-objek sikapnya (Gerungan, 2002). Jadi, dapat dikatakan bahwa sikap bukan sesuatu yang bersifat herediter, atau dibawa dan dimiliki oleh manusia sejak ia lahir, melainkan terbentuk dalam proses kehidupan yang dijalani dari waktu ke waktu dengan segala dinamikanya. Hal ini membuat sikap seseorang terhadap sesuatu objek bukan merupakan sesuatu yang statis melainkan bisa berubah dari waktu ke waktu karena satu dan lain faktor. Dalam hal ini, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki dapat menjadi faktor yang cukup dominan dalam mengkonstruksikan sikap seorang individu.

## Fasilitas Pelayanan

Sinungan (2000) mengemukakan bahwa peningkatan produktivitas dalam suatu organisasi/organisasi terutama berkaitan dengan tiga jenis sumber, yaitu: (1) modal (perlengkapan, material, energi, tanah dan bangunan), (2) tenaga kerja, (3) manajemen dan organisasi. Lebih jauh lagi dikatakan bahwa para ahli percaya 1/4 sampai 1/5 pertumbuhan produktivitas disebabkan oleh modal. Kualitas, unsur peralatan serta tingkat keseragaman seringkali berat timbangannya dalam mengukur produktivitas organisasi. Dari pendapat ini dapat dikatakan bahwa faktor perlengkapan, sebagai salah satu unsur modal, menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan aktivitas organisasi.

Sarwoto (1988) mengatakan fasilitas macam dan kegunaannya harus disesuaikan dengan sifat, corak dan tugas masing-masing. Dari pengertian itu berarti tersirat suatu bentuk fasilitas yang tergantung dengan sifat dan corak pekerjaan. Hal ini berarti fasilitas dapat berbentuk benda maupun non benda.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja adalah segala jenis peralatan dan perlengkapan bagi pelaksana tugas yang dapat berfungsi sebagai alat bantu dan sebagai

alat utama. Fasilitas kerja dapat berbentuk benda maupun non benda dan sangat bermanfaat untuk memudahkan pekerja dalam melakukan aktivitas kerjanya.

Mengenai fungsi-fungsi dari sarana dan prasarana kerja menurut Moenir (2011) adalah :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya (*utilization*) terdiri atas 3 golongan, yaitu : (Moenir, 2011)

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi

untuk memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan kegunaannya.

2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan, misalnya perlengkapan komunikasi, furnitur.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin lift, mesin pendingin udara, mesin absensi.

Kemudian jika ditinjau dari segi perannya, maka sarana kerja dibagi atas 2 jenis, yaitu : (Moenir, 2011)

1. Peralatan kerja tunggal (*single purpose equipment*), yaitu peralatan yang hanya dipakai untuk satu jenis peran, misalnya mesin tulis. Ia hanya berfungsi untuk mengetik, tidak dapat untuk yang lain.
2. Peralatan kerja serbaguna (*multi purpose equipment*), yaitu peralatan yang dapat dipakai untuk bermacam-macam peran, misalnya *Personal Computer* (PC), yang dapat dipakai untuk berbagai macam keperluan.

### **Hipotesis**

1. Faktor kemampuan dokter, sikap perawat, dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Sejahtera.
2. Faktor kemampuan dokter mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien di Klinik Sejahtera dibandingkan sikap perawat dan fasilitas pelayanan.

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

Sasaran penelitian ini adalah pasien rawat inap dan atau keluarganya di Klinik Sejahtera. Metode penelitian menggunakan metode survai. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan path analisis.

### **IV. HASIL PENELITIAN**

#### **1. Pengaruh Faktor kemampuan dokter terhadap Kepuasan pasien**

Faktor kemampuan dokter (X1) secara langsung menentukan perubahan Kepuasan pasien (Y) sebesar 15,81 persen, melalui Sikap perawat (X2) sebesar 4,46 persen, dan melalui Fasilitas Pelayanan (X3) sebesar 5,16

persen. Dengan demikian, secara total Faktor kemampuan dokter (X1) dapat menjelaskan perubahan Kepuasan pasien (Y) sebesar 25,43 persen.

#### **2. Pengaruh Sikap perawat terhadap Kepuasan pasien**

Sikap perawat (X2) secara langsung menentukan perubahan Kepuasan pasien (Y) sebesar 16,04 persen, melalui Faktor kemampuan dokter (X1) sebesar 4,46 persen, dan melalui Fasilitas Pelayanan (X3) sebesar 3,31 persen. Dengan demikian, secara total Sikap perawat (X2) dapat menjelaskan perubahan Kepuasan pasien (Y) sebesar 23,81 persen.

#### **3. Pengaruh Fasilitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien**

Fasilitas Pelayanan (X3) secara langsung menentukan perubahan Kepuasan pasien (Y) sebesar 13,44 persen, melalui Faktor kemampuan dokter (X1) sebesar 5,16 persen, dan melalui Sikap perawat (X2) sebesar 3,31 persen. Dengan demikian, secara total Fasilitas Pelayanan (X3) dapat menjelaskan perubahan Kepuasan pasien (Y) sebesar 21,91 persen.

Total pengaruh proporsional setiap variabel yaitu  $0,2543 + 0,2381 + 0,2191 = 0,7115$ . Nilai tersebut merupakan koefisien determinasi, yang berarti variabel Faktor kemampuan dokter (X1), Sikap perawat (X2), dan

Fasilitas pelayanan (X3), dapat menjelaskan variasi perubahan kepuasan pasien sebesar 71,15 persen, sedangkan sisanya sebesar 28,85 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Perhitungan uji F dilakukan dengan menggunakan tingkat keyakinan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan ( $n-k-1$ ) dan menghasilkan nilai F tabel sebesar 2,70. Sementara berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh nilai F hitung sebesar 78,90. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa nilai F hitung > F tabel ( $78,90 > 2,70$ ). Hal itu berarti Faktor kemampuan dokter (X1), Sikap perawat (X2), dan Fasilitas pelayanan (X3), secara simultan mempunyai pengaruh yang berarti (signifikan) terhadap Kepuasan pasien (Y).

Dengan menggunakan tingkat keyakinan keyakinan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan ( $n-k-1$ ) diperoleh t tabel sebesar 1,98 sedangkan hasil perhitungan statistik diketahui nilai t hitung variabel Faktor kemampuan dokter ( $t_{YX_1}$ ) sebesar 6,617, variabel Sikap perawat ( $t_{YX_2}$ ) sebesar 6,694, variabel dan Fasilitas pelayanan ( $t_{YX_3}$ ) sebesar 6,193. Dari perhitungan uji t dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung >  $t$  tabel yang berarti Faktor kemampuan dokter, sikap perawat, dan fasilitas

pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa pengaruh proporsional variabel Faktor kemampuan dokter ( $PYX_1$ ) sebesar 0,2543, variabel Sikap perawat ( $PYX_2$ ) sebesar 0,2381 dan Fasilitas pelayanan ( $PYX_3$ ) sebesar 0,2191. Dari ketiga nilai koefisien jalur tersebut ternyata pengaruh proporsional yang terbesar adalah pada variabel Faktor kemampuan dokter (X1). Dengan demikian Faktor kemampuan dokter (X1) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap Kepuasan pasien (Y).

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari faktor kemampuan dokter terhadap kepuasan pasien. Jadi kemampuan dokter sangat pemting untuk mendukung kepuasan pasien. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat England dan Snell (dalam Swastho, 1996) mengemukakan bahwa apabila kemampuan karyawan rendah maka ia akan menggunakan waktu dan usaha yang lebih besar daripada karyawan berkemampuan tinggi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Setiap jenis pekerjaan menuntut pengetahuan, ketrampilan dan sikap tertentu agar dapat

melaksanakan pekerjaan tersebut dengan baik. Pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan menentukan kesiapannya untuk suatu pekerjaan. Berkaitan dengan pendapat tersebut, dokter di Klinik Sejahtera merupakan karyawan dari rumah sakit tersebut. Peranan dokter sangat penting karena dokter merupakan tenaga kerja paling penting dalam rangka merawat pasien. Oleh sebab itu faktor kemampuan dokter menentukan keberhasilan dalam merawat pasien hingga sembuh. Dengan semakin baiknya kemampuan dokter maka kepuasan pasien akan semakin mudah terwujud.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Rahmat (1998) bahwa salah satu esensi yang terkandung di dalam sikap bahwa sikap adalah kecenderungan untuk bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam berbagai obyek, ide, situasi, dan nilai. Sikap bukan perilaku tetapi kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap obyek sikap. Pendapat tersebut juga menunjukkan bahwa sikap mempunyai peranan yang besar dalam menentukan tingkah laku manusia karena tingkah laku seseorang

mengenai suatu obyek umumnya cenderung bersifat linier atau sejalan dengan sikap yang dimilikinya terhadap obyek tersebut. Apabila seseorang, termasuk perawat, mempunyai persepsi yang positif terhadap suatu objek, maka dia akan berperilaku positif terhadap objek tersebut. Dalam kaitannya dengan perawat, apabila perawat mempunyai persepsi bahwa pasien merupakan orang-orang yang harus dirawat dengan sebaik-baiknya maka ia akan berusaha untuk memberikan pelayanan keperawatan sebaik mungkin terhadap pasien tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut sesuai dengan pendapat Moenir (2011) mengenai fungsi-fungsi dari sarana dan prasarana kerja, yaitu :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik/ terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.

6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Dari ketiga variabel bebas yang dioperasionalkan dalam penelitian ini, yaitu Faktor kemampuan dokter ( $X_1$ ), Sikap perawat ( $X_2$ ) dan Fasilitas pelayanan ( $PYX_3$ ), ternyata faktor kemampuan dokter mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut secara logis dapat dipahami mengingat dokter merupakan tenaga kerja utama dan paling penting dalam lembaga penyedia layanan kesehatan seperti Klinik Sejahtera. Jadi kemampuan dokter dalam menangani pasien secara tepat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga semakin baiknya kemampuan dokter akan berdampak pula terhadap kepuasan pasien.

#### **IV. PENUTUP**

Faktor kemampuan dokter, sikap perawat dan fasilitas pelayanan secara parsial maupun simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai F test dan t test yang lebih

besar dari pada F tabel dan t tabel pada taraf kepercayaan 95%. Faktor kemampuan dokter mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan variabel sikap perawat dan fasilitas pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, Azrul. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia.
- Azwar, Saifudin, 1997, *Validitas dan Reliabilitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Gerungan, W.A.J., 2002, *Psikologi Sosial*, Eresco, Bandung.
- Gibson, Ivanicevich dan Donelly, 1996, *Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur dan Proses*, Erlangga, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 1997, *Pendekatan Manusia dan Organisasi terhadap Pembinaan Pegawai*, Gunung Agung, Jakarta.
- Moenir, HAS. 2011, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Rahmat, Jallaludin, 1998, *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sarwoto, 1998, *Dasar-Dasar Organisasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sinungan, Muchdarsyah, 2000, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Steers, Richard M., 1995, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Swasto, Bambang, 1996, *Pengembangan Sumber Daya Manusia; Pengaruhnya Terhadap*

*Kinerja dan Imbalan*, Universitas  
Brawijaya, Malang.

Thoha, Miftah, 2010, *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Rajawali, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 1998. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.