

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KONSULTASI ONLINE TERHADAP
KEPERCAYAAN PASIEN DOKTER SPESIALIS KEDOKTERAN
OLAHRAGA DI RUMAH SAKIT MELINDA 2 BANDUNG**

***INFLUENCE OF ONLINE CONSULTATION SERVICE QUALITY ON
PATIENT'S TRUST SPORT MEDICINE SPECIALIST DOCTOR AT
MELINDA 2 HOSPITAL BANDUNG***

Alvin Wiharja¹, Yuyus Suryana², Euis Eka Parmiasih³
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Langlangbuana
admjurnal.mm@pascaunla.ac.id

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan konsultasi online terhadap kepercayaan pasien dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung. Hasil penelitian dapat dijadikan salah satu rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dalam memperbaiki kualitas pelayanan konsultasi *online*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, Pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2022. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan konsultasi *online* yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepercayaan pasien pada dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien

ABSTRACT : *This study aims to determine and analyze the effect of the quality of online consultation services on the patient's trust in sports medicine specialists at Melinda 2 Hospital Bandung. The results of the study can be used as a recommendation for hospital management in improving the quality of online consulting services. The research method used is descriptive analysis and verification. The data collection used is a questionnaire accompanied by observation techniques and literature, Sampling using saturated sampling. Data collection in the field was carried out in 2022. The data analysis technique used path analysis. The results showed that there was an influence on the quality of online consulting services consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy on patient trust in sports medicine specialists at Melinda 2 Hospital Bandung.*

Keywords: Quality of Service, Patient Trust

Latar Belakang

Kegiatan konsultasi kesehatan online merupakan bentuk dari adanya tanda bahwa kemajuan teknologi yang berperan aktif sebagai salah satu media pelayanan kesehatan. Saat ini muncul berkembangnya jasa layanan kedokteran baik sebatas konsultasi ataupun melibatkan jasa dokter baik spesialis maupun umum. Hal ini ada dikarenakan juga atas kehendak dalam mengatasi batasan jarak, geografis, serta biaya terkait daerah dengan kondisi terpencil dan kurang memiliki tenaga medis. (Prawiroharjo et al., 2019).

Melihat dari berbagai macam dampak yang ditimbulkan pandemi COVID-19 saat ini peran tenaga dan penyedia layanan kesehatan menjadi bahasan utama dalam terselenggaranya pelayanan kesehatan yang cepat, terpercaya, praktis dan mudah diakses. Saat ini persaingan ketat terjadi pada masyarakat yang kurang percaya terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena mutu pelayananlah yang perlu menjadi prioritas rumah sakit dalam membentuk kepercayaan pasien atau pelanggan. Layanan yang bermutu jika diartikan secara luas yaitu seberapa sesuai layanan kesehatan yang diberikan dengan jenis dan standar profesional dalam medis dan sudah memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal. Seiring dengan kesadaran masyarakat yang meningkat akan kesehatan, tuntutan peningkatan pelayanan kesehatanpun perlu ditinjau dan dilakukan upaya terus menerus dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan.

(Machmud, 2018).

Pada dasarnya, bidang perawatan dan pelayanan kesehatan yang menerapkan pengetahuan medis dan ilmiah yang bertujuan untuk mencegah, mengenali, menilai, mengelola, dan merehabilitasi cedera atau penyakit yang berkaitan dengan olahraga, latihan, maupun kegiatan rekreasi sehingga meningkatkan kebugaran kesehatan dan kinerja peserta. Pelayanan kesehatan seperti tempat fisioterapi merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta (Luqman, 2017:1). Di sisi lain, penyakit tidak menular (PTM) merupakan ancaman utama bagi dunia kesehatan, dimana salah satu faktor penyebabnya adalah ketidakaktifan secara fisik (Thornton et al., 2016:110). Peningkatan derajat kesehatan melalui layanan kedokteran olahraga dapat memberikan para pelaku olahraga suatu layanan medis diagnostik secara komprehensif mulai dari promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Ergen, 2016:342).

Saat ini, layanan kedokteran olahraga telah berevolusi dari perspektif medis yang sempit yaitu memberikan “obat” untuk atlet, menuju ke pendekatan ilmiah yang lebih holistik yang mempertimbangkan “perawatan” lengkap seorang individu (Pigozzi, 2016:88) sehingga tidak hanya ditujukan untuk atlet kompetitif tetapi juga individu yang ingin menjadi aktif atau memulai program olahraga (amatir / profesional) (Afari, 2017:150). Sesuai dengan definisinya, kedokteran olahraga (sport medicine) atau olahraga dan

kedokteran olahraga (*sport and exercise medicine*), adalah disiplin ilmu (Pigozzi, 2016:88), cabang ilmu kedokteran, yang berkaitan dengan kebugaran fisik, perawatan dan pencegahan cedera yang berkaitan dengan latihan dan olahraga (Sri Lanka Sports Medicine Association; & Thurairaja, 2018:1), yang menganggap olahraga tidak hanya sebagai kompetisi, serta kegiatan yang bertujuan menyehatkan, tetapi juga sebagai media atau sarana untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan meningkatkan kualitas hidup semua individu (Pigozzi, 2016:88).

Berdasarkan kebijakan pemerintah tentang rumah sakit, baik UU Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit maupun Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, di dalam kedua kebijakan tersebut belum diatur secara spesifik tentang penyelenggaraan layanan kedokteran olahraga (jenis pelayanan, jenis ketenagaan (sumber daya manusia), bangunan dan prasarana, dan peralatan) baik di dalam klasifikasi sebagai rumah sakit umum, dan terlebih sebagai rumah sakit khusus (di dalam Permenkes RI Nomor 3 tahun 2020 tidak terdapat rumah sakit khusus olahraga) (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, 2020). Indonesia juga belum memiliki pedoman pelayanan kedokteran olahraga di rumah sakit. Dengan demikian, hal ini tentu belum menyediakan informasi yang cukup

untuk dapat dijadikan landasan/ acuan / bahan rujukan tentang bagaimana konsep layanan kedokteran olahraga (*sport medicine*) yang perlu diselenggarakan di rumah sakit untuk mencapai derajat kesehatan optimal bagi atlet dan masyarakat yang ingin aktif berolahraga.

Semua fasilitas pelayanan mulai dari rumah sakit, puskesmas, hingga klinik swasta menjadi tempat-tempat dengan risiko infektivitas yang tinggi. Atas kejadian ini, *World Health Organization* (WHO) menyarankan agar masyarakat melakukan pelayanan kesehatan secara online sehingga peningkatan kasus tidak semakin tinggi. Berdasarkan surat edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 yang dikeluarkan pada 29 April 2020, menjelaskan tentang upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk mencegah tersebarnya Covid-19.

Kaplan et al (2021) dalam hasil penelitian di Mexico mengenai tingkat kepuasan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan menggunakan konsultasi video selama wabah Covid-19 dan memperoleh skor lebih dari 80%. Ternyata faktor lain seperti menghemat biaya, jarak dan waktu menjadi alasan tingginya tingkat kepuasan dari pasien. Disisi lain, *telemedicine* dinilai sebagai layanan yang aman untuk memperoleh informasi dan mampu mereduksi penyebaran virus sebab perawatan dilakukan secara jarak jauh sehingga pasien tidak akan mengalami penularan. Selain itu, Ellen et al

(2010) juga melakukan penelitian di Boston mengenai penggunaan aplikasi kesehatan. Penelitian ini menggunakan jenis *cross-sectional* dan hasilnya menunjukkan bahwa akses layanan keperawatan di masyarakat semakin meningkat usai mengakses aplikasi telehealth seperti Medicare dan Medicaid. Rata-rata pengguna aplikasi ini adalah kelompok usia muda dan 65% kelompok meminta melakukan konsultasi secara non-bedah. Barbosa et al (2021) juga melakukan tinjauan literature mengenai implementasi dan minat dari penggunaan telemedicine dalam mengatasi kondisi medis tertentu. Studi ini menghasilkan peningkatan kesehatan yang semakin membaik terlebih berkaitan meminimalisir biaya. Welch et al melakukan penelitian dengan responden sebanyak 53,7% yang beranggapan bahwa mereka merasa nyaman saat mengakses layanan *telemedicine*. Sedangkan 51,9% lainnya merasa bahwa mereka selalu ingin kembali menggunakan layanan tersebut (Welch et al, 2017).

Pentingnya pengukuran kepuasan pasien untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan demi keberlangsungan perusahaan. Beberapa diantaranya diukur dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. *Importance Performance Analysis* (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut.

Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan teknik ini dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap suatu pilihan yang diamati. (Supranto, 2012). IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepuasan dalam penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance*. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsultasi Online Terhadap Kepercayaan Pasien Dokter Spesialis Kedokteran Olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung”. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi sejumlah masalah, antara lain:

1. Bagaimana kualitas pelayanan konsultasi *online* dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung.
2. Bagaimana kepercayaan pasien pada dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan konsultasi *online* yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepercayaan pasien pada dokter

spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung.

Tinjauan Pustaka

Semua perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa. Melalui kualitas pelayanan akan dapat dinilai kinerja dan dirasakan puas atau tidaknya konsumen dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kotler dan Keller (2016:201) menyatakan bahwa “Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu”. Andreassen dan Lindestad (2016:2018) menyatakan bahwa “ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui pengharapan atau ekspektasi konsumen maka konsumen tersebut akan merasa puas”.

Parasuraman dan kawan-kawan dalam Fitzsimmons, 2014; Zeithaml, dan Bitner, 2010 dalam Tjiptono (2018:70) mengemukakan bahwa pada dasarnya terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu: 1). Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, 2).

Kehandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-ruguan serta 5) *Empati (Empathy)*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Agar perusahaan dapat dibedakan dengan perusahaan lainnya, maka perusahaan perlu menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi secara konsisten dibandingkan dengan pesaing. Kuncinya adalah dengan menyesuaikan atau melebihi harapan konsumen terhadap kualitas jasa tersebut.

Kotler dan Keller (2016:301) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Menurut Oliver dalam Barner (2014), kepuasan adalah tanggapan konsumen atas terpenuhi kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan konsumen.

Dengan membandingkan antara harapan (*expectation*) dan kenyataan (*perceived service*) mengenai pelayanan perusahaan, dapat diketahui apakah konsumen mendapatkan kepuasan, sangat puas atau kurang puas. Menurut Kotler dan Keller (2016:342) menyatakan jika pelayanan yang dirasakan berada di bawah harapan konsumen maka konsumen tersebut akan merasa dikecewakan, jika pelayanan memenuhi harapan konsumen, konsumen tersebut akan merasa puas, jika melebihi harapan konsumen, konsumen akan merasa sangat puas.

Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan (Tjiptono, 2018). Swastha (2014:103) menyatakan penggerak utama kepuasan konsumen, yaitu: kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, kemudahan untuk mendapatkan jasa. Konsumen akan puas kalau setelah menggunakan jasa tersebut, ternyata sesuai atau malah melampaui harapan. Kualitas Layanan sangat tergantung pada tiga hal, yaitu : sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70%, oleh karena itu kepuasan terhadap kualitas pelayanan sulit ditiru oleh perusahaan lain.

Berdasarkan penelitian Aryani (2014) ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan serta minat beli ulang, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan niat beli ulang dan kepercayaan berpengaruh

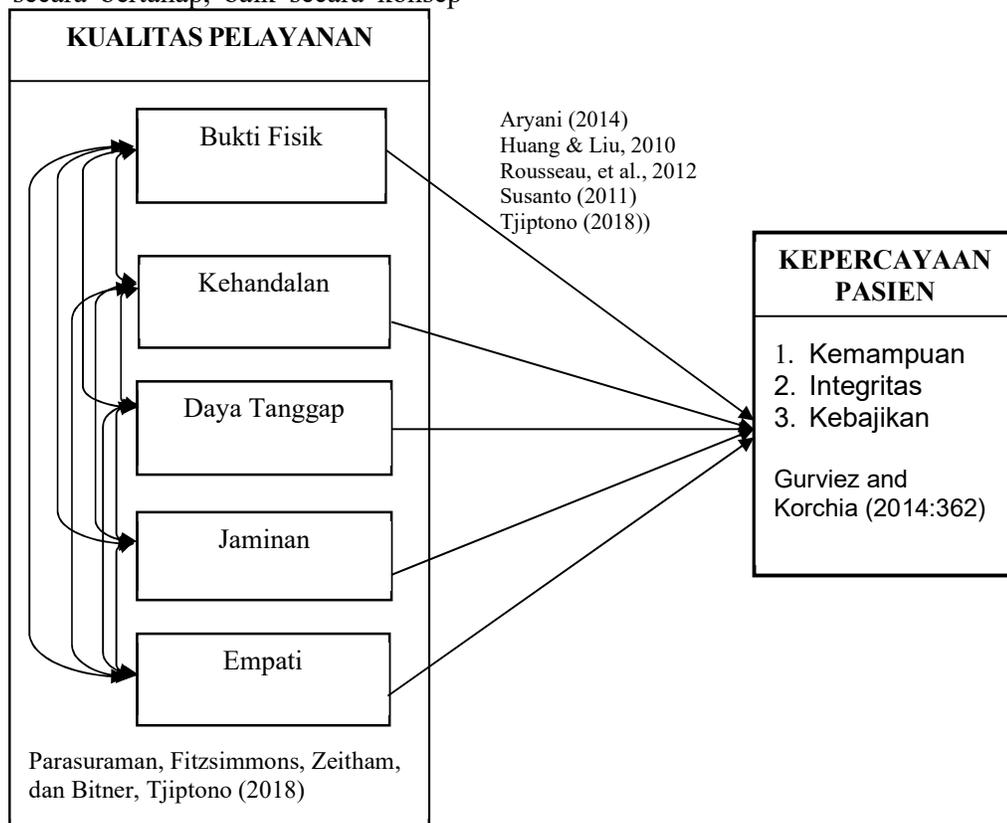
signifkan terhadap minat beli ulang. Tingkat pelayanan yang tinggi dianggap dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien (Huang & Liu, 2010). Institusi kesehatan dalam meningkatkan pelayanan juga perlu untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit selain meningkatkan kepuasan pasien. Kepercayaan merupakan faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara organisasi dan pelanggan, juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi (Rousseau, et al., 2012).

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien juga diteliti sebelumnya oleh Susanto (2011). Disertasi ini meneliti tentang lima variabel yang dapat digunakan manajemen rumah sakit untuk mencapai kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap empat RSUD tingkat kabupaten dan satu RSUD tingkat kota. Lima Variabel tersebut adalah kualitas layanan, citra, kepuasan pasien, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan tersebut dibentuk dengan beberapa indikator seperti pemahaman perawat terhadap pasien, kepercayaan pasien dalam pengobatan, staf administrasi dan penanganan cepat oleh staf administrasi. Terkait dengan citra, disertasi ini diukur dengan indikator kesediaan rumah sakit dalam memberikan informasi dan karyawan yang terlatih, sehingga citra RSUD ini juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jadi, semakin baik citra yang dibangun RSUD maka kepuasan pasien akan semakin meningkat pula.

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan akan terbangun bila terjadi keunggulan kompetitif perusahaan dengan pesaing, disamping adanya argument bahwa keunggulan dalam layanan atau produk yang ditawarkan akan terjalin hubungan yang sukses.

Kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien memiliki hubungan yang erat dan berjalan secara bertahap, baik secara konsep

maupun empirik. Dalam penelitian ini yang akan diukur adalah mengukur sejauh mana kualitas pelayanan konsultasi online yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, seperti pada Gambar 1.



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

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

1. Terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepercayaan pasien.
2. Terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepercayaan pasien.

3. Terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepercayaan pasien.
4. Terdapat pengaruh jaminan terhadap kepercayaan pasien.
5. Terdapat pengaruh empati terhadap kepercayaan pasien.
6. Terdapat pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepercayaan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2014:147).

Statistik deskriptif untuk mengetahui bagaimana bagaimana kualitas pelayanan konsultasi *online* dan kepercayaan pasien terhadap dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung. Sedangkan metode verifikatif

menurut Mashurti (2013:45) menyatakan bahwa “metode verifikatif” yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan benar atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.

Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsultasi Online Yang Terdiri Dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepercayaan Pasien Pada Dokter Spesialis Kedokteran Olahraga Di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung

Kontribusi pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari sub variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepercayaan pasien pada dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung, maka dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini :

Tabel 1
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Pada Dokter Spesialis Kedokteran Olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung

Sub. Var	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung					Sub total pengaruh tidak langsung	Pengaruh Total (%)
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅		
X ₁	6,76	-	3,12	3,80	2,15	3,49	12,56	19,32
X ₂	3,20	3,12	-	2,81	1,80	2,62	10,35	13,55
X ₃	6,20	3,80	2,81	-	2,85	4,13	13,59	19,79
X ₄	2,19	2,15	1,80	2,85	-	2,60	9,40	11,59
X ₅	6,10	3,49	2,62	4,13	2,60	-	12,84	18,94
Pengaruh X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ ke Y								83,30
Pengaruh diluar X₁, X₂, X₃, X₄, X₅								16,70

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik SPSS. 25

Berdasarkan hasil analisis diatas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien pada dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan yaitu sebesar 83,30%. sedangkan sisanya merupakan error (ϵ) sebesar 0,409 atau 16,70%. Error adalah pengaruh variabel lain diluar kualitas pelayanan dan variabel ini tidak termasuk ke dalam variabel penelitian seperti bauran pemasaran jasa.

Kelima sub variabel di atas secara keseluruhan menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap kepercayaan pasien. Sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberikan kontribusi terbesar terhadap kepercayaan pasien pada dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung sebesar 19,79% diikuti dengan sub variabel bukti fisik (*tangible*) memberi kontribusi sebesar 19,32%, sub variabel empati (*emphaty*) memberi kontribusi sebesar 18,94%, sub variabel kehandalan (*reliability*) memberi kontribusi sebesar 13,55%, dan terakhir adalah sub variabel jaminan (*assurance*) memberikan kontribusi sebesar 11,59%.

Pembahasan

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum tanggapan pasien pada dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari sub variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dan kepercayaan pasien relatif sudah baik.

Pada dasarnya jawaban responden terhadap seluruh item pertanyaan yang ada sebagian besar menjawab dengan skor diantara 3 sampai dengan 4. Hal ini menandakan bahwa responden menjawab dengan kriteria cukup dan baik, dengan demikian respon dari responden cukup positif atau responsif. Dengan demikian bahwa rata-

rata penilaian dari seluruh responden terhadap seluruh item pernyataan memberikan penilaian yang baik. Namun demikian respon ini masih di bawah skor 4 dan skor 5. Hal ini menandakan respon terhadap berbagai item pernyataan belum optimal.

Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari sub variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepercayaan pasien pada dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan sebesar 83,30% sedangkan sisanya sebesar 16,70% dipengaruhi variabel lain yaitu nilai pelayanan. Kelima sub variabel di atas secara keseluruhan menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap kepercayaan pasien pada dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung, dimana sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberikan kontribusi terbesar terhadap kepercayaan pasien yaitu sebesar 19,79% diikuti dengan sub variabel bukti langsung (*tangible*) memberi kontribusi sebesar 19,32%, sub variabel empati (*emphaty*) memberi kontribusi sebesar 18,94%, sub variabel keandalan (*reliability*) memberi kontribusi sebesar 13,55%, dan terakhir adalah sub variabel jaminan (*assurance*) memberikan kontribusi sebesar 11,59%.

Temuan di atas sejalan dengan hasil penelitian Parasuraman dan kawan-kawan dalam Fitzsimmons, 2014; Zeithaml, dan Bitner,2010 dalam Tjiptono (2018:70) mengemukakan bahwa pada dasarnya terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu: 1). Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, 2). Kehandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff

untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan serta 5) *Empati (Empathy)*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Agar perusahaan dapat dibedakan dengan perusahaan lainnya, maka perusahaan perlu menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi secara konsisten dibandingkan dengan pesaing. Kuncinya adalah dengan menyesuaikan atau melebihi harapan konsumen terhadap kualitas jasa tersebut.

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan konsultasi *online* dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung yang terdiri dari sub variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) diinterpretasikan memiliki rata-rata yang cukup baik, Namun demikian hal yang harus mendapat perhatian untuk diperbaiki menyangkut kualitas pelayanan adalah proses dalam mendapatkan pelayanan dan pelayanan yang cepat dan tepat.
2. Kepercayaan pasien pada dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung yang terdiri dari dimensi kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*) dan kebajikan (*benevolence*) diinterpretasikan memiliki rata-rata yang cukup percaya, Namun demikian hal yang harus mendapat perhatian untuk diperbaiki menyangkut kepercayaan pasien adalah kesetiaan pasien terhadap rumah sakit dan perhatian dokter terhadap harapan pasien.
3. Pengaruh kualitas pelayanan konsultasi *online* yang terdiri dari bukti fisik,

kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepercayaan pasien pada dokter spesialis kedokteran olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung sebesar 83,30%. sedangkan sisanya merupakan error (ϵ) sebesar 0,409 atau 16,70%. Error adalah pengaruh variabel lain diluar kualitas pelayanan dan variabel ini tidak termasuk ke dalam variabel penelitian seperti bauran pemasaran jasa. Sedangkan secara parsial kelima sub variabel di atas secara keseluruhan menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pasien. Sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberikan kontribusi terbesar terhadap kepercayaan pasien sebesar 19,79% diikuti dengan sub variabel bukti langsung (*tangible*) memberi kontribusi sebesar 19,32%, sub variabel empati (*emphaty*) memberi kontribusi sebesar 18,94%, sub variabel kehandalan (*reliability*) memberi kontribusi sebesar 13,55%, dan terakhir adalah sub variabel jaminan (*assurance*) memberikan kontribusi sebesar 11,59%.

Saran

1. Beberapa perbaikan yang dapat dilakukan sebagai kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan, yaitu:
 - a. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan sub variabel yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien, untuk itu upaya yang dapat dilakukan menjaga dan meningkatkan kepuasan dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah: 1). Menjadikan seluruh karyawan rumah sakit sebagai *customer relationship*. Upaya ini menjadi sangat strategis, mengingat komunikasi dapat terjadi secara langsung antara petugas dengan pasien, sehingga informasi tentang keluhan, masukan, saran ataupun upaya perbaikan dapat langsung disampaikan secara utuh dan terhindar dari adanya miskomunikasi, 2). Upaya

- ini dapat dilakukan dengan cara mendidik dan melatih seluruh petugas tentang strategi penanganan keluhan yang efektif, penggunaan komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pasien, dan berbagai pelatihan lainnya yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi verbal.
- b. Jaminan (*assurance*) merupakan sub variabel yang memberikan kontribusi pengaruh paling kecil, upaya yang dapat dilakukan menjaga dan meningkatkan kepuasan dalam dimensi jaminan (*assurance*) adalah:
 - 1). *Refreshing* (pelatihan ulang), dimana untuk menjawab tantangan seputar kebutuhan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit, beberapa pelatihan yang dianjurkan untuk segera dilaksanakan yaitu : *service excellent* bagi staf medis dan non medis, sistem informasi manajemen rumah sakit, dan strategi pelayanan keperawatan,
 - 2). *Upgrade* pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan terhadap seluruh petugas sesuai dengan keahlian masing-masing, terutama bagi petugas yang berhadapan langsung dengan pasien.
 2. Memperbaiki sistem antrian/waktu tunggu pasien saat melakukan pemeriksaan sehingga waktu tunggu lebih pendek. Serta mengefektifkan pelayanan dengan perjanjian untuk mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien.
 3. Rumah Sakit Melinda 2 Bandung perlu menekankan perhatiannya terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dikarenakan dimensi ini merupakan salah satu dari kelima dimensi yang pengaruhnya paling kuat terhadap kepercayaan pasien, sehingga Rumah Sakit perlu lebih memperhatikan kemampuannya dalam bidang

penyediaan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan demi meningkatkan pasien dengan tanpa mengabaikan perhatian terhadap dimensi lainnya.

Daftar Pustaka

- Andreassen, T.W. and Boodil Lindestad, 2018. Customer Loyalty and Complex Service: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customer with varying degrees of service expertise. *International Journal of Service Industry Management*. Volume 9. No 1. pp 7-23.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi II, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Barnes, James G, 2011. *Secret of Customer Relationship Management*. (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan) Terjemahan Haerudin. Edisi 1, Andi Yogyakarta.
- Basu Swastha, 2012, *Azas-azas Marketing*, Edisi Ketiga. Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono, 2018, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fecikova, Ingrid, 2014, An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction, *TQM Magazine*, 16(1), 57-68.
- Fitzsimmons, James A., and Mona JF., 2012, *Service Management For Competitive Advantage*. Singapore, Mc-Graw Hill, Inc.
- Gronroos C. 2010. *Service Management and Marketing*. Lexington, MA: Maquarie Books.
- Hermawan Kartajaya, et.al. 2016. *Marketing In Venus*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar, 2012. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Indonesia, Bandung.
- Kotler, Keller, 2016, *Marketing Management*,

- Person International Edition, Prentice Hall International, Inc.
- Lovelock Christopher H, 2012. *Service Marketing*, Second edition, USA. Prentice Hall International.
- Payne, Andrian, 2010. *Service Marketing*, Series edition, Prentice-Hall International Inc, Englewood Clif., New Jersey.
- Rust, Roland T. Anthony J. Zahorik, Timothy L. Keiningham, 2010, *Service Marketing*, New York : Harper Collins College Publihers : New York.
- Shankar, Venkatesh, Amy K. Smith, and Arvind Rangaswamy.2013, Customer Sastifaction and Loyalty in Online and Offline Environments, *International Journal of Research in Marketing*, 20 (2), 153-175.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedua. Alfabeta. Bandug
- Soderlund, Magnus, 2013. The Retrospective and the Prospective Mind and the Temporal Framing of Customer Satisfaction, *European Journal of Marketing*, 37 (10), 1375-1389.
- Supranto, J. 2017. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Widyantoro, 2015, Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga, Edisi Ketiga, Penerbit Tarsito, Jakarta.
- Zeithaml Valerie A, M.J. Bitner, 2016 . *Service Marketing*. First edition, USA : Mc Graw-Hill Co. Inc.
- Zeithaml, Valerie, A., A. Parasuraman, L.L. Berry, 2012, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York : The Free Press : 10022.