

STUDI META ANALISIS PENELITIAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Subandi¹⁾, Eko Prihartanto²⁾, Purwanta³⁾

subandi@amayogyakarta.ac.id, ekoprihartanto@amayogyakarta.ac.id,
purwanta@amayogyakarta.ac.id

^{1,2,3)}AMA Yogyakarta, Jl Brawijaya No. 101 (Ringroad Selatan) Tamantirto
D.I. Yogyakarta, Telp/fax 0274 - 2818878

Abstrak

Penelitian ini menyajikan sebuah meta analisis yang bersumber dari 16 literatur empiris terkait hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian dengan jumlah sampel gabungan sebesar 1677 responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien mempunyai koefisien korelasi sebesar 0,666 (medium correlation) dan nilai signifikansi $p < 0,0001$. Selain itu diketahui pula bahwa data dari 16 studi bersifat heterogen dan tidak terdapat bias publikasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Meta-Analisis.

PENDAHULUAN

Kecenderungan dari penelitian sintesis adalah melakukan analisis terhadap sebuah analisis yang telah ada sebelumnya, yaitu penelitian-penelitian terdahulu. Metode inilah yang disebut meta analysis. Dibandingkan dengan 3 metode *review* artikel lainnya (*Narrative Review*, *Descriptive Review*, dan *Vote Counting*), meta-analisis merupakan metode yang paling konsern pada pendekatan kuantitatif. Meta-analisis lebih tidak bersifat subjektif dibandingkan dengan metode tinjauan lain. Meta analisis tidak fokus pada kesimpulan yang didapat pada berbagai studi, melainkan fokus pada data, seperti melakukan operasi pada variabel- variabel, besarnya ukuran efek, dan ukuran sampel. Untuk mensintesis literatur riset, meta analisis statistikal menggunakan hasil akhir dari studi-studi yang serupa seperti ukuran efek, atau besarnya efek. Fokus pada ukuran efek dari penemuan empiris ini merupakan keunggulan meta analisis dibandingkan dengan metode tinjauan literatur lain.

Dalam banyak penelitian tentang kualitas pelayanan yang sudah banyak dilakukan variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman, *et al*, (1988), yaitu terwujud/bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Sementara itu kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler (2009) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Kepuasan pasien dapat dicapai atau tidak dapat dilihat dari awal yaitu tujuan rumah sakit, salah satunya memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mempunyai dampak yang baik kepada pasien, salah satunya membuat pasien merasa nyaman melakukan rawat inap di rumah sakit tersebut. Setelah itu rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pasien, sehingga rumah sakit dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan tercapai.

Banyak penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Dari beberapa penelitian tersebut sifatnya penelitian korelasional antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Artikel ini membahas tentang beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan menggunakan metode meta analisis.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan (*Service Quality*) menurut Parasuraman, et, al (1998) dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen antara layanan yang mereka terima atau peroleh. Salah satu pendekatan kualitas layanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman (1998) dengan beberapa dimensi yang meliputi terwujud/bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Lupiyoadi, 2001). Tjiptono (2005) menyebutkan, bahwa kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan produsen atau pemberi jasa.

Kualitas pelayanan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit. Untuk itu harus diketahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut.

Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien.

Meta Analisis

Menurut Sugiyanto (2002) Meta-analisis merupakan serangkaian teknis analisis kuantitatif untuk mensintesis berbagai hasil penelitian yang sudah ada. Analisis dalam meta-analisis didasarkan pada ketersediaan informasi artifak dari

setiap hasil penelitian. Meta analysis merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk melakukan penggabungan beberapa penelitian sejenis agar mendapatkan satu kesimpulan dari beberapa penelitian sejenis. Meta analisis merupakan salah satu bentuk *review sistematis* terhadap penelitian yang telah dilakukan. Sebelum meta analysis berkembang, metode yang digunakan oleh para peneliti untuk menggabungkan penelitian dan menarik kesimpulan dari penelitian adalah dengan menggunakan *narrative review* yang merupakan metode *review kualitatif*.

Menurut Hunter dan Schmidt (1990) setidaknya ada 11 artifak yang digunakan untuk memahami terjadinya perbedaan mengenai topik yang sama dalam penelitian. Artifak tersebut adalah: 1) Kesalahan pengambilan sampel, 2) Kesalahan pengukuran pada variabel dependen. 3) Kesalahan pengukuran pada variabel independen. 4) Dikotomi pada variabel dependen. 5) Dikotomi pada variabel independen. 6) Variasi rentangan dalam variabel independen. 7) Artifak atrisi. 8) Ketidaktepatan validitas konstruk pada variabel dependen. 9) Ketidaktepatan validitas konstruk pada variabel independen. 10) Kesalahan pelaporan atau transkripsional. 11) Varians yang disebabkan oleh faktor luar.

METODE PENELITIAN

Penelitian *literature review* termasuk ke dalam jenis penelitian nonreaktif atau sering disebut sebagai penelitian *unobtrusive*. Subjek penelitian pada penelitian nonreaktif tidak menyadari bahwa dirinya adalah bagian dari suatu penelitian. Pengukuran subyek penelitian tidak melibatkan kontak langsung sehingga subjek penelitian tidak merasa terganggu selama proses penelitian (Kuntoro, 2009). Metode yang digunakan dalam studi ini adalah meta-Analisis. Metode ini adalah salah satu cara untuk menyimpulkan berbagai hasil penelitian kuantitatif pada satu topik yang sama (Sutjipto, 1995). Tujuan dilakukannya penghitungan meta-Analisis adalah untuk menganalisis data dari hasil studi primer. Data dikumpulkan dengan mencari koleksi penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dari sumber pencarian di internet diperoleh 15 penelitian yang.

Adapun langkah-langkah yang harus ditempuh dalam meta-analisis meliputi prosedur sebagai berikut: a) transformasi harga F ke dalam t , d dan r , b) koreksi kesalahan sampel: 1). Menghitung mean korelasi populasi, 2). Menghitung varian, 3). Menghitung varians kesalahan sampel, 4). Dampak pengambilan sampel, dan c) Artefak yang lain ; Koreksi kesalahan pengukuran: 1). Menghitung mean gabungan, 2). Menghitung korelasi populasi yang dikoreksi oleh kesalahan pengukuran, 3). Interval kepercayaan, 4). Dampak variasi reliabilitas. Dalam pengolahan data meta analisis menggunakan bantuan program *StatsDirect*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap 15 studi dapat diketahui nilai korelasi masing-masing dengan *standardized effect* dan rentang nilai *credibility intervals* (95%) dapat dilihat pada tabel 1.

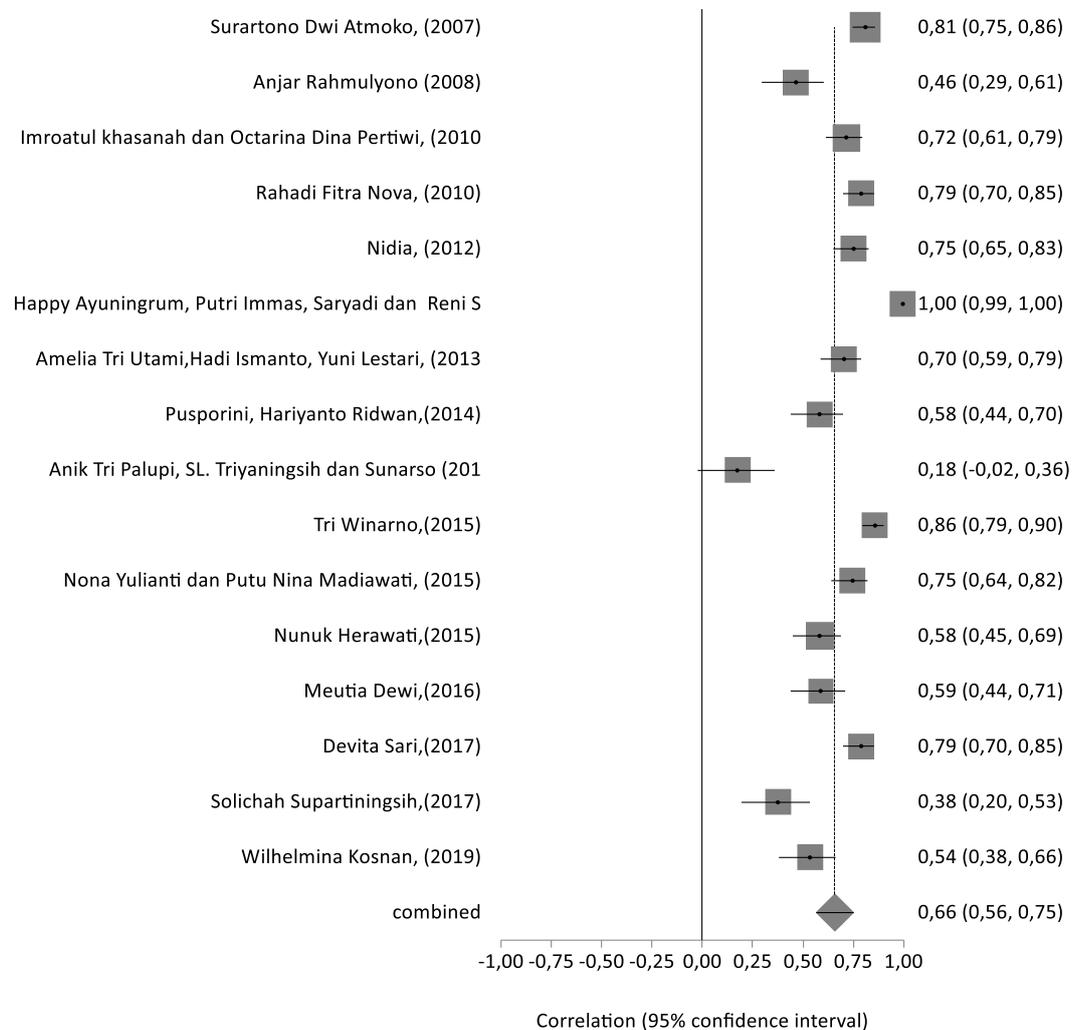
Berdasarkan tabel 1 diketahui rentang nilai korelasi (R) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja adalah 0,176 hingga 0,995 dan rentang nilai *credibility intervals* (95%) yaitu 0,021 hingga 0,996. Hasil korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dapat dilihat gambar 1.

Tabel 1. Nilai Korelasi Sampel Penelitian

No	Peneliti	Size	Correla tion	Std. Effect	Approximate 95% CI	
1	Surartono Dwi Atmoko, (2007)	150	0,809	1,124128	0,745378	0,858018
2	Anjar Rahmulyono (2008)	100	0,464	0,502397	0,294414	0,605256
3	Imroatul khasanah dan Octarina Dina Pertiwi, (2010)	115	0,716	0,899389	0,613297	0,794894
4	Rahadi Fitra Nova, (2010)	100	0,789	1,068777	0,701259	0,853195
5	Nidia, (2012)	100	0,751	0,975245	0,650544	0,82563
6	Happy Ayuningrum, Putri Immas, Saryadi dan Reni SD	100	0,995	2,994481	0,992565	0,996639
7	Amelia Tri Utami,Hadi Ismanto, Yuni Lestari, (2013)	100	0,703	0,873207	0,587738	0,790293
8	Pusporini, Hariyanto Ridwan,(2014)	100	0,583	0,666995	0,436575	0,699336
9	Anik Tri Palupi, SL. Triyaningsih dan Sunarso (2014)	100	0,176	0,177852	- 0,021149	0,359974
10	Tri Winarno,(2015)	100	0,856	1,278183	0,792894	0,90094
11	Nona Yulianti dan Putu Nina Madiawati, (2015)	100	0,745	0,961623	0,642617	0,821244
12	Nunuk Herawati,(2015)	120	0,584	0,668512	0,452081	0,690918
13	Meutia Dewi,(2016)	92	0,589	0,676133	0,436888	0,708362
14	Devita Sari,(2017)	100	0,789	1,068777	0,701259	0,853195
15	Solichah Supartiningsih,(2017)	100	0,377	0,396558	0,195023	0,533884
16	Wilhelmina Kosnan, (2019)	100	0,536	0,598526	0,37954	0,662654

Sumber: Hasil analisis data *Statdirect 3*

Correlation (Schmidt-Hunter) meta-analysis plot



Gambar 1. Forest Plot Korelasi

Forest plot melaporkan kesimpulan yang diambil dari beberapa penelitian sejenis dalam bentuk gambar grafik yang mudah dimengerti. *Forest plot* terdiri dari penelitian sejenis yang digabungkan dan nilai *effect size* setiap penelitian serta hasil penarikan kesimpulan atau *summary effect*. *Effect size* setiap penelitian dilaporkan dalam bentuk persegi dengan *confidence interval* tertentu. Besarnya ukuran persegi menunjukkan besarnya nilai bobot penelitian. *Summary effect* dari meta analisis dilaporkan dalam bentuk diamond yang terletak pada ujung bawah *forest plot*. Lebar ukuran diamond menunjukkan tingkat keakuratan kesimpulan yang dihasilkan meta analisis. Semakin sempit ukuran diamond menunjukkan bahwa semakin akurat kesimpulan yang diambil dan semakin lebar ukuran diamond menunjukkan bahwa kesimpulan yang diambil memiliki nilai penyimpangan yang lebar. Analisis terhadap 16 studi tidak ada yang menunjukkan nilai korelasi yang negatif.

Hasil penggabungan keseluruhan penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkorelasi positif dengan kepuasan pasien, namun korelasi yang terjadi tergolong sedang (*medium correlation*) dengan koefisien *pooled correlation* sebesar 0,66. Hasil analisis terhadap 16 studi ada 7 studi yang nilai korelasinya di bawah koefisien *pooled correlation* dan 9 studi yang nilai korelasinya di atas koefisien *pooled correlation*. Nilai Koreksi Artefak Kesalahan Pengukuran dari 16 studi dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Koreksi Artefak Meta Analisis

Parameter	Nilai
<i>Weighted mean correlation</i> :	0,658532
<i>Variance due to sampling error</i> :	0,00309
<i>Variance in the population correlations</i> :	0,034107
<i>Z (test correlation differs from 0</i> :	= 13,657965 P < 0,0001
<i>Observed variance across studies</i> :	0,037196
<i>95% Credibility interval for weighted mean correlation</i>	0,296565 to 1,020499
<i>I² (inconsistency)</i>	97,4%
<i>Percent of observed variance accounted for by sampling error</i> :	75%
<i>Residual standard deviation (should be smaller than 1/4 WMC</i> :	0,184681
<i>Chi-square test of heterogeneity</i> :	192,629741 P < 0,0001
<i>Egger: bias</i>	-1,869 P = 0,9433

Sumber: Hasil analisis data *Statdirect 3*

Jika korelasi populasi diasumsikan konstan di antara beberapa studi, estimasi terbaik korelasi bukanlah rata-rata sederhana dari korelasi-korelasi studi, tetapi rata-rata tertimbang dari masing-masing korelasi, kemudian dibagi dengan total sampel dalam penelitian ini. Dari 16 studi diperoleh nilai korelasi rata-rata tertimbang sebesar 0,658. Variansi kesalahan pengambilan sampel pada studi meta analisis ini sebesar 0,00309 dengan variansi korelasi dalam populasi sebesar 0,034. Interval kepercayaan berada antara 0,296565 to 1,020499 korelasi positif karena korelasi sesungguhnya lebih besar dari 0,296. Berdasarkan hasil analisis terhadap 16 studi diketahui bahwa antara penelitian yang satu dengan penelitian yang lain bersifat heterogen dengan nilai I^2 inconsistency (I^2) sebesar 90,4%. Hal ini juga bisa dilihat dari nilai *Chi-square test of heterogeneity* sebesar 192,629741 dengan probabilitas < 0,0001. Selain itu, diketahui pula dari 16 studi tersebut tidak terjadi bias publikasi dengan nilai signifikansi pada Egger bias sebesar 0,943.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil review terhadap 16 studi menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, nilai *pooled correlation* sebesar 0,666 (95% CI= 0,296565 to 1,020499). Inkonsistensi penelitian menunjukkan nilai yang tinggi. Hal ini dapat terjadi karena setiap hasil penelitian yang ditemukan memiliki data yang bervariasi. Hasil korelasi yang bervariasi akan menunjukkan nilai heterogenitas yang tinggi.

REFERENSI

- Amelia Tri Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari, (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). *JKMP (ISSN. 2338-445X)*, Vol. 1, No. 1, Maret 2013, 1-110.
- Anik Tri Palupi, SL. Triyaningsih dan Sunarso (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS. Panti Waluyo Surakarta
- Anjar Rahmulyono, (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman. *Skripsi UII Yogyakarta*.
- Devita Sari, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "X". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Medialhusada | Volume 06/Nomor 01/Maret 2017*
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, II ed, ANDI Yogyakarta.
- Happy Ayuningrum, Putri Immas, Saryadi dan Reni SD, (...). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang
- Hunter & Schmidt, (1990). *Method Od Meta- Analysis: Correcting Error & Bias in Research Finding*, New Bury Park: Sage Publication.
- Imroatul khasanah dan Octarina Dina Pertiwi, (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Aset*, Vol. 12 No. 2.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kuntoro. (2009). *Dasar Filosofis Metodologi Penelitian*. Surabaya : Pustaka Melati
- Meutia Dewi, (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, VOL.5, NO.2,
- Nidia, (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar. *Skripsi UNHAS Makassar*.
- Nona Yulianti dan Putu Nina Madiawati, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. *e-Proceeding of Management : Vol.2, No.2 Agustus 2015 | Page 2056*
- Nunuk Herawati, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) Di Surakarta. *Bhirawa vol 2.No.2*
- Parasuraman, *et al*, (1988). A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37

- Pusporini, Hariyanto Ridwan,(2014). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih.
- Rahadi Fitra Nova, (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. *Skripsi* UNS Surakarta
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, 2 ed, Salemba Empat : Jakarta.
- Soetjipto, H.P. (1995). Application of Meta-Analysis in Examination of Item Validity. *Bulletin of Psychology*. No.2, UGM, Indonesia.
- Solichah Supartiningsih,(2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15.
- Sugiyanto, (2002). Penerapan Meta-analisis dan Pengembangan Meta Teori, Materi Kuliah Program Pendidikan Doktor Psikologi UGM (tidak Diterbitkan), Yogyakarta.
- Surartono Dwi Atmoko, (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakir Gigi dan Mulut Universitas Jember. *Indonesian Journal of Dentistry* 2007 14(3) 230-235.
- Tri Winarno,(2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen, *Skripsi* UMS Surakarta
- Wilhelmina Kosnan, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* Volume 21 Nomor 04