



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK XYZ

Ari Kartiko¹

Harsono²

Ahmad Karim³

Mujiono⁴

Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto^{1,4}

Jalan Raya Tirtowening No.17 Bendunganjati, Mojokerto, Jakarta Timur

Universitas Merdeka Malang²

Jalan Terusan Dieng No.62-64 Klojen, Pisang Candi. Kecamatan Sukun, Kota Malan

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia Medan³

Jalan Teladan No.15, Teladan Barat. Kota Medan

Email : ari.kartiko5@gmail.com

ABSTRAK

Pada industri jasa, kualitas jasa pelayanan menjadi komponen utama yang sangat penting. Kualitas pelayanan jasa yang terbaik merupakan kunci sukses dalam strategi bersaing yang berhasil dan kuncinya adalah memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga konsumen memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSIA XYZ. Pengujian statistik penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan terdapat tiga faktor kepuasan pasien. Dapat disimpulkan penelitian ini secara signifikan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu ditingkatkan beberapa hal, terutama peningkatan fasilitas fisik, peralatan medis, serta memberikan pelayanan secara profesional sesuai dengan kode etik profesi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Ibu dan Anak

ABSTRACT

In the service industry, service quality is a very important major component. The best service quality is the key to success in a successful competitive strategy and the key is fulfilling consumer expectations, so that consumers get satisfaction with the services provided by service providers. The purpose of this study is to analyze the factors that influence service quality and patient satisfaction at RSIA XYZ. The statistical test of this research uses Structural Equation Modeling (SEM). The results of this study indicate six factors that influence service quality and there are three factors for patient satisfaction. It can be concluded that this study has a significant effect on the quality of service significantly to patient satisfaction. Therefore, to increase patient satisfaction, several things need to be improved, especially the improvement of physical facilities, medical equipment, and providing professional services in accordance with the professional code of ethics.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Mother and Child



1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang terorganisir serta sangat dinamis. Institusi tersebut dapat berubah sesuai dengan perkembangan yang terjadi setiap waktu baik dari segi teknologi, manajemen, fasilitas, maupun sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengelolaan rumah sakit. Dampak pertumbuhan ekonomi menjadi faktor masyarakat dalam menentukan produk atau jasa dari pelayanann kesehatan yang berkualitas.

Menurut Azwar (2002), rumah sakit merupakan institusi yang integral dari organisasi kesehatan dan organisasi sosial, yang berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap. Rumah sakit adalah satu dari sarana kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah aktivitas untuk memelihara serta meningkatkan kesehatan yang tujuan utamanya adalah mewujudkan kesehatan yang maksimal bagi masyarakat Siregar (2003).

Rumah sakit ibu dan anak XYZ awalnya merupakan usash sosial, namun seiring berjalannya waktu berkembang menjadi usaha sosio bisnis yang berorientasi pada bisnis. Dengan orientasi tersebut maka saat rumah sakit harus berfikir kearah bagaimana mendapatkan keuntungan akan tetatpi tidak meninggalkan fungsi sosialnya.

Pada industri jasa kualitas pelayanan merupakan faktor utama, kualitas yang baik terbukti menjadi strategi bersaing yang utama, karena dapat memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen, sehigga konsumen memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan perusahaan. Pelayanan kesehatan pada rumah sakit merupakan hal penting yang harus dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai standart pelayanan yang berlaku, agar

masyarakat sebagai konsumen dapat merasakan pelayanan yang diberikan.

Terdapat tiga komponen yang terlibat dalam suatu proses pelayanan yang diberikan yaitu, siapa yang melakukan layanan, serta konsumen yang menilai suatu pelayanan melalui harapan yang diinginkanya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi haraapan (Tjiptono, 2001). Dengan demikian pelayanan yang berkualitas yang dapat memikat dan mengikat pelanggan serta menjamin kesetiaan pelanggan.

Pada penelitian ini yang menjadi fokus utama peneliti adalah kepuasan pasien rawat inap pada RSIA XYZ terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

- a) faktor petugas dalam hal ini mencakup dokter, paramedis dan karyawan dalam memberikan pelayanan dari segi keahlian, kejelasan menyampaikan informasi, perilaku, penampilan, keramahan dan lain-lain.
- b) faktor sarana dan prasarana yang mencakup fasilitas fisik, peralatan medis, logistic, termasuk obat, makanan, area parkir, toilet dan sarana penunjang lainnya.
- c) faktor lingkungan yang mencakup kebersihan, ketenangan dan keamanan di lingkungan RSIA.
- d) faktor kondisi pelayanan diruang inap hal ini berkaitan dengan keadaan diruang rawat inap (kenyamanan), kebersihan dan kemudahan akses untuk menghubungi petugas dan lain sebagainya.



- e) faktor tarif, yaitu tarif yang mencakup sewa kamarmasing-masing kelas, perawatan dan jasa berkunjung dokter.

Penelitian yang dilakukan indah (1999), tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pasien dalam memilih rumah sakit sebagai tempat rawat inap, menunjukkan variabel dokter dan perawat sebagai variabel dominan yang dipertimbangkan seorang pasien untuk memilih di rawat inap pada suatu rumah sakit. Penelitian lain yang dilakukan oleh Roosy (2007), kualitas pelayanan terbukti sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

b. Kajian Teori

a) Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan kesehatan menurut Aniroens S (1994), adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat konsumen terhadap pelayanan kesehatan yang sesuai standart profesi dan standart pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma etika, hukum, dan sosio budaya.

Sutopo (2000), menyatakan terdapat kriteria pokok kualitas layanan yang baik yaitu, Profesionalime dan keterampilan, sikap dan perilaku, mudah dicapai dan fleksibel, reliabel dan terpercaya, perbaikan dan reputasi serta kredibel.

Penggunaan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

1. faktor lingkungan dan domisili.

2. Faktor dari sistim pelayanan kesehatan yang terdiri dari tipe organisasi, tersedianya tenaga dan asilitas medis, hubungan antara dokter, paramedis serta tenaga kesehatan lain dengan pasien dan asuransi kesehatan.
3. Acara adanya fasilitas-fasilitas kesehatan lain.
4. Faktor dari pelanggan yang menggunakan pelayanan kesehatan, meliputi faktor sosio demografi dan faktor sosio ekonomi.

Fandy Tjiptono (2005) menyatakan lima karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang yaitu :

1. Intangibility (tidak berwujud).
2. Insperability (tidak dapat dipisahkan).
3. Variability (berubah-ubah).
4. *Perishability* (kurangnya daya tahan).
5. *Lack of ownership*.

Dimensi kualitas layanan menurut Hardiansyah (2011) terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu, *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

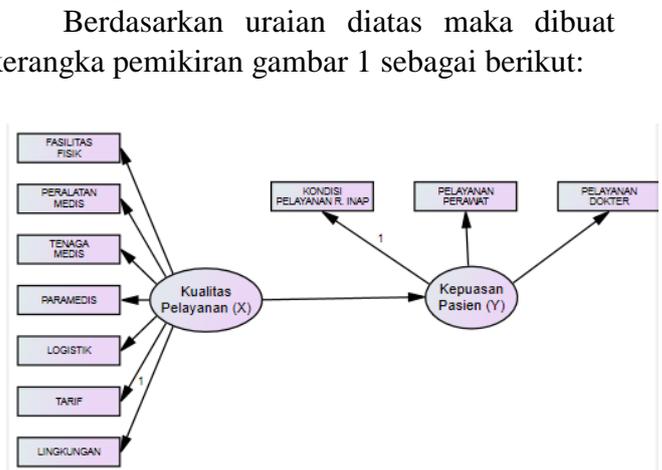
b) Kepuasan Pelanggan

Vincent (1997), orang yang sangat penting untuk dipuaskan adalah yang disebut dengan pelanggan. Pada bidang jasa pelanggan merupakan orang yang mampu membawa kita dengan keinginannya, tidak ada seorangpun yang menang beradu argumentasi dengan pelanggannya.



Menurut Kotler (2014), kepuasan **c. Kerangka Pemikiran**

pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan pasien rawat inap dan bila harapan pasien rawat inap terlalu rendah maka pasien rawat inap tersebut akan merasa tidak puas dan mengecewakan, jika kinerja sesuai dengan harapan pasien rawat inap maka dapat memuaskan pasien, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka pasien rawat inap akan merasa gembira dan sangat puas.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Secara umum tujuan pelayanan **d. Hipotesis Penelitian**

rumah sakit adalah memuaskan pelanggan/pasien dengan hasil yang diharapkan yakni kesembuhan pasien, namun fakta lapangan tingkat kepuasan pasien atau pelanggan terhadap kepuasan atas pelayanan yang diterima berbeda-beda. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien ada dua yaitu faktor yang berasal dari dalam diri pasien (intrinsik) dan faktor dari rumah sakit.

Faktor yang berasal dari diri pasien meliputi promosi tidak sesuai dengan kenyataan, membandingkan pelayanan dirumah sakit lain yang dialami saat ini, tingkat pendidikan, jumlah keluarga dan tingkat ekonomi. Faktor dari rumah sakit meliputi sarana fisik, kelengkapan peralatan kedokteran, kemampuan tenaga medik, ketersediaan obat, lingkungan, tariff dan sebagainya.

Berdasarkan kerangka pemikiran, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh faktor fasilitas fisik, peralatan medis, tenaga medis, paramedis, logistic, tariff dan lingkungan terhadap kualitas pelayanan di RSIA XYZ.
2. Terdapat pengaruh faktor pelayanan dokter, pelayanan perawat dan kondisi pelayanan diruang rawat inap terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA XYZ.
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSIA XYZ.

2. Metode

Metode penelitian ini merupakan survey analitik dengan rancang bangun penelitian *cross sectional*.

1. Sumber dan Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui kunjungan atau survey yang



dilakukan dilokasi penelitian yang diteliti dengan alat bantuan kuesioner. Data ini disebarkan kepada pasien yang sedang ataupun pernah dirawat inap baik secara langsung maupun diwakili oleh pihak keluarga dan bersifat tertutup.

2. Populasi dan sampel penelitian

Populasi merupakan keseluruhan dari subyek penelitian Arikunto, (2006:130). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang dirawat inap di RSIA XYZ. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dan diharapkan dapat mewakili sasaran penelitian, yaitu pasien yang sedang atau pernah dirawat inap minimal 3 hari perawatan di RSIA XYZ.

Besar sample dalam penelitian ini berjumlah 140 responden dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan kategori *simple random sampling*, maksudnya dengan memilih calon responden yang secara kebetulan pernah dirawat inap di RSIA XYZ.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat ukur fenomena yang diamati. Variabel-variabel dalam pengukuran ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah sebuah bentuk skala yang mengindikasikan jawaban dari para responden setuju, atau tidak setuju atas pertanyaan mengenai suatu obyek. Metode pengukuran dengan skala likert terdiri dari lima kisaran jawaban. Kategorisasi jawaban dijelaskan sebagai berikut:

1. Tidak baik/tidak setuju/tidak puas/tidak penting (1)
2. Kurang baik/Kurang setuju/kurang puas/kurang penting (2)

3. Cukup baik/cukup setuju/cukup puas/cukup penting (3)

4. Baik/setuju/puas/penting (4)

5. Sangat baik/sangat setuju/sangat puas/sangat penting (5)

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan metode kuesioner, untuk mengumpulkan data digunakan metode penyebaran kuesioner untuk diisi oleh responden.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang terkumpul dilakukan tabulasi dalam bentuk tabel, kemudian data dimasukan kedalam program SPSS versi 24. Dilanjutkan dengan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran karakteristik responden, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, selanjutnya dilakukan uji *structural equation modelling* dimana tidak diperlukan uji asumsi klasik.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori dengan bantuan program lisrel dapat dilihat pada tabel 1:



Tabel 1
Hasil analisis faktor kofirmasi
terhadap kualitas pelayanan

| Variabel | Indikator | Faktor Loading | t Hitung | | Keterangan |
|--------------------|-----------------|----------------|----------|--------|----------------|
| | | | delta | lambda | |
| Kualitas Pelayanan | Fasilitas fisik | 0,52 | 8,06 | 6,41 | Signifikan |
| | Peralatan Medis | 0,55 | 8,02 | 6,75 | Signifikan |
| | Tenaga Medis | 0,85 | 6,31 | 12,22 | Signifikan |
| | Paramedis | 0,89 | 5,39 | 13,16 | Signifikan |
| | Logistik | 0,78 | 7,18 | 10,67 | Signifikan |
| | Tarif | 0,17 | 8,32 | 1,92 | Non Signifikan |
| | Lingkungan | 0,74 | 7,46 | 9,82 | Signifikan |

Signifikan bila nilai t hitung $> 1,96$

Dari tabel diatas tarif (variabel observe) memiliki nilai t pada bagian lamda dimana lebih kecil dari 1,96 maka dinyatakan tidak signifikan sehingga variabel tarif dinyatakan tidak valid terhadap kualitas pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis ke 2 dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori dengan bantuan program lisrel tercantum pada tabel 2 berikut :

Tabel 2
Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Terhadap
Kualitas Kepuasan Pasien

| Variabel | Indikator | Faktor Loading | t Hitung | | Keterangan |
|-----------------|-------------------|----------------|----------|--------|------------|
| | | | delta | lambda | |
| Kepuasan Pasien | Pelayanan Dokter | 0,52 | 8,06 | 6,41 | Signifikan |
| | Pelayanan Perawat | 0,55 | 8,02 | 6,75 | Signifikan |
| | Pelayanan Irna | 0,85 | 6,31 | 12,22 | Signifikan |

Signifikan bila nilai t hitung $> 1,96$

Berdasarkan tabel 2 seluruh indikator memiliki nilai t pada bagian lambda lebih besar dari 1,96 maka dapat dinyatakan signifikan sehingga seluruh variabel observe dinyatakan valid dan reliabel.

Hasil pengujian hipotesis ke 3 dengan menggunakan analisis *structural equation modelling* dengan bantuan program lisrel seperti pada tabel 3 berikut :

Tabel 3
Hasil Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pasien

| Variabel Eksogen | Variabel Endogen | Faktor loading | t hitung | keterangan |
|--------------------|------------------|----------------|----------|------------|
| Kualitas Pelayanan | Kepuasan Pasien | 0,77 | 7,56 | Signifikan |

Berdasarkan tabel diatas maka terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

2. Pembahasan

Hasil pengujian analisis faktor konfirmatori dengan bantuan program lisrel dapat diketahui terdapat 6 indikator yang menentukan kualitas pelayanan di RSIA XYZ yaitu Fasilitas fisik, Peralatan Medis, Tenaga Medis, Paramedis, dan lingkungan. Tenaga paramedik sebagai indikator tertinggi dengan angka 0,89. Indikator ini diwakili oleh dimensi pelayanan yang diberikan, respon terhadap keluhan, sikap kejelasan, instruksi, respon terhadap panggilan, kesopanan, penampilan, respon terhadap kebutuhan pasien. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, maka perlu memperhatikan rasio atau keseimbangan antara jumlah pasien dengan tenaga paramedik yang ada, disamping itu juga perlu pelatihan dan penyegaran yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga seluruh pasien merasa mendapatkan pelayanan yang bermutu. Indikator nilai tertinggi selanjutnya adalah tenaga medis dengan angka 0,85 yang diwakili oleh dimensi profesionalisme, keterampilan, pemeriksaan, pemberian penjelasan dan diagnose, sikap, ketepatan waktu



kemanjuran, penampilan. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan maka perlu penambahan tenaga medis khususnya penambahan dokter spesialis.

Faktor yang menentukan kepuasan pasien terdapat tiga indikator yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat dan pelayanan irna. Pelayanan mendapatkan angka tertinggi 0,97 dengan dimensi keahlian, keramahan, ketepatan waktu, penampilan dan sopan santun. Untuk mempertahankan kepuasan pasien, maka dalam memberikan pelayanan perawat harus selalu memperhatikan kode etik profesi dan pihak RSIA XYZ, perlu memberikan reward atas prestasinya, sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai standar. Pelayanan dokter dan kondisi instalasi rawat inap mendapatkan angka yang sama 0,87.

Hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSIA XYZ berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan dengan koefisien structural sebesar 0,77 dengan nilai $t > 1,96$ atau $p < 0,05$, sehingga hipotesis ketiga diterima. Dengan demikian perlu upaya yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan teori sebelumnya maka hasil penelitian ini mempertegas dan membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien tersebut. dimensi kualitas yang diberikan RSIA XYZ memberikan kontribusi yang baik kepada konsumen/pasien yang

sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan guna terwujudnya kepuasan konsumen. Sehingga pada akhirnya konsumen tidak saja akan menjadi pelanggan tetapi sekaligus dapat menjadi agen pemasaran produk dalam rangka promosi kepada masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan di RSIA XYZ sangat ditentukan oleh 6 indikator yaitu : paramedic, tenaga medis, logistic, lingkungan, peralatan medis dan fasilitas fisik.
- 2) Kepuasan pasien di RSIA XYZ sangat ditentukan oleh tiga faktor (Variabel Observe) sebagai berikut : Pelayanan perawat, pelayanan dokter dan kondisi instalasi rawat inap.
- 3) Kualitas pelayanan di RSIA XYZ terbukti sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan hasil koefisien structural sebesar 0,77 dengan nilai $t > 1,96$ atau $p < 0,05$

5. DAFTAR PUSTAKA

1. Aniroens. 1994. *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Jakarta.
2. Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
3. Azwar, A., 2002. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip lingkaran*



Pemecahan Masalah. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.

4. Fandy Tjiptono, 2005. Manajemen Kualitas Jasa Yogyakarta.
5. Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
6. Hardiansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
7. Indah. 1999. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pasien Dalam Memilih Rumah Sakit Budi Mulya Surabaya Sebagai Tempat Rawat Inap*. UNAIR Surabaya.
8. Kotler. 2014. Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14, Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
9. Siregar, 2003. Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan. EGC. Jakarta.
10. Sutopo MPA, 2000 "Pelayanan Prima". LAN Jakarta.