

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT TINGKAT IV SINGARAJA

Oleh Ni Luh Putu Widya Murni¹, Made Madiarsa², Luh Artaningsih²

Abstrak

Kualitas jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan akan memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan (loyalitas) yang kuat. Rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimumkan bahkan meniadakan pengalaman pasien yang tidak menyenangkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Data diolah dengan analisis kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Analisis kuantitatif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi berganda, regresi berganda, determinasi, uji T (t-test) uji F (F-test). Hasil analisis semua instrument penelitian valid dan reliabel. Koefisien korelasi berganda 0,889. Persamaan regresi linier berganda $= 2,113 + 0,247X_1 + 0,254X_2 + 0,271X_3 + 0,318X_4 + 0,087X_5$. Uji t dari 5 (lima) variabel bebas, ada satu variabel bebas yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu jaminan. Uji F menunjukkan semua variabel bebas signifikan. Disimpulkan ada pengaruh secara simultan bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja sedangkan secara parsial variabel jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.

Kata kunci: Pengalaman Pasien, Loyalitas, Jasa.

PENDAHULUAN

Sebuah perusahaan akan berusaha untuk mendapatkan pelanggan dan juga dengan daya upaya untuk mempertahankannya. Hal ini dilakukan karena keberlangsungan sebuah perusahaan sangat tergantung oleh jumlah dan loyalitas pelanggan. Paradigma yang ada pada masyarakat, saat membuat suatu keputusan untuk melakukan transaksi ekonomi, yang menjadi pertimbangan pertama dan utama oleh pelanggan adalah kualitas produk dan jasa yang akan dibeli. Sehubungan dengan hal tersebut, setiap perusahaan harus menciptakan barang yang berkualitas serta memberikan pelayanan (jasa) yang berkualitas. Kualitas jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan akan memberi dorongan kepada

¹Adalah alumni Fakultas Ekonomi Unipas Singaraja TA. 2013/2014

²Staf edukatif pada Fakultas Ekonomi Unipas Singaraja

kebutuhan pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan bahkan meniadakan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang telah memberikannya.

Menurut Stanton dalam Alma, (2004:243), disebutkan jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Selanjutnya menurut Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:27) disebutkan jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang *output*-nya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah seperti, kenikmatan, hiburan, santai yang sifatnya tak berwujud. Kotler (2002:440) mengemukakan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA, yaitu: *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance*. Beberapa hal berikut merupakan karakteristik dari jasa, yaitu intangible atau tidak terlihat. Tidak terpisahkan, antara jasa yang disediakan dengan penyedia jasa. Kemudian bervariasi, dalam hal ini adalah standar nilai dari suatu jasa terhadap pelanggan adalah berbeda-beda. Dan yang terakhir adalah mudah lenyap, karena jasa hanya ada ketika proses transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berlangsung, setelah itu jasa akan hilang.

Dalam badan yang sehat terdapat jiwa yang sehat pula. Hal ini telah menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Masyarakat dengan berbagai upaya preventif untuk menjaga kesehatannya. Mulai dari persiapan menu makan, pola makan sampai kegiatan olah raga. Upaya kuratif yang dilakukan dengan mendapatkan tempat pengobatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan lebih baik. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, maka masyarakat memerlukan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang semakin meningkat pula. Salah satu lembaga kesehatan yang menangani kesehatan masyarakat adalah rumah sakit. Fungsi rumah sakit sekarang ini bertambah ke arah pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Fungsi ini meliputi upaya penyembuhan bagi pasien yang sakit maupun yang membutuhkan

konsultasi kesehatan dan upaya pencapaian serta peningkatan kesehatan. Untuk itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien meningkat. Artinya berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik dan mengevaluasi berdasarkan sudut pandang pasien.

Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba (dalam Azwar, 1996:35) adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, dan atau pun masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah kualitas pelayanan Rumah sakit yang diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan. Rumah Sakit dapat mengetahui kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada rumah sakit tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Langkah pertama yang dilakukan agar dapat menentukan kebijakan yang tepat adalah mengetahui dimensi kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono dan Anastasia (2003:75) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Menurut (Tjiptono, 2007:103) dalam perusahaan jasa banyak elemen yang mempengaruhi, seperti sistem internal organisasi, lingkungan fisik, kontak personal, iklan, komentar dari mulut ke mulut, dan sebagainya. Dengan begitu kompleks masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan yang sangat penting. Oleh karena itu penyedia jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada kegiatan dan fungsinya, terutama kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien.

Rumah Sakit Tingkat IV TNI AD DenKesyah Singaraja berada di Jalan Kol. Ngurah Rai, No. 70, Singaraja selain memberikan pelayanan kesehatan kepada personal militer, PNS dan keluarganya di Wilayah Kodim 1609/Buleleng

juga menerima pasien masyarakat umum dengan memanfaatkan fasilitas lebih yang dimiliki dengan harapan dana yang didapatkan digunakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pasien dinas dan kemampuan operasional rumah sakit.

Pada tahun 2012 dan tahun 2013 pelayanan terhadap pasien rawat inap dari masyarakat umum secara rerata lebih banyak dari pasien dinas. Jumlah pasien yang dilayani pada tahun 2013 secara rata-rata tiap bulannya mengalami penurunan bila dibandingkan dengan tahun 2012. Penurunan pelayanan yang diberikan dapat mempunyai makna bahwa pada tahun 2013 tingkat kesehatan masyarakat sudah semakin baik sehingga tidak memerlukan pelayanan rumah sakit. Hal ini merupakan suatu hal yang didambakan semua pihak. Akan tetapi bila menurunnya rerata pelayanan tiap bulan karena masyarakat mempunyai pilihan lain yang lebih baik, menjadi cerita yang perlu mendapat respon secara serius. Karena hal ini menjadi awal akan kehilangan kepercayaan dari masyarakat.

Tabel 1
Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja
Jumlah Pasien Rawat Inap Tahun 2012 dan 2013

No.	Bulan	Tahun 2012 (Orang)			Tahun 2013 (Orang)		
		Dinas	Umum	Jumlah	Dinas	Umum	Jumlah
1	Januari	66	87	153	56	93	149
2	Pebruari	61	94	155	50	102	152
3	Maret	80	103	183	120	151	271
4	April	91	139	230	69	105	174
5	Mei	92	132	224	107	115	222
6	Juni	71	110	181	89	110	199
7	Juli	64	107	171	68	112	180
8	Agustus	73	70	143	58	104	162
9	September	80	75	155	56	120	176
10	Oktober	89	86	175	59	98	157
11	Nopember	60	81	141	38	81	119
12	Desember	116	261	377	30	83	113
	Rerata	79	112	191	67	106	173

Sumber: Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja 2014

Berdasarkan uraian di atas sangat menarik untuk dikaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja, beralamat di Jalan Kol. Ngurah Rai, No. 70 Telepon (0362) 22543 Singaraja-Bali. Kualitas pelayanan adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja dari dimensi bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Kepuasan pasien diukur atas pelayanan di loket pendaftaran, pelayanan di loket obat, pelayanan di ruang periksa, dan pelayanan di ruang informasi. Populasi penelitian sebanyak 2.074 orang, jumlah sampel rumus Slovin (Umar, 2003:146), yaitu: sebesar 96 orang. Teknik pengumpulan data yaitu; observasi, interview atau wawancara, dokumentasi, kuesioner. Validitas diukur dengan mengkorelasikan antar skor item *instrument* dengan total seluruh item instrument. Menurut Nunnally dalam Ghazali (2006:63) variabel dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Teknik kuantitatif dengan analisis korelasi berganda, regresi berganda, determinasi, t-test, f-test, uji asumsi klasik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis *validitas* kuesioner ternyata semua item pertanyaan variabel bebas dan terikat adalah valid karena memiliki nilai koefisien lebih besar dari 0,202 (*out put* SPSS terlampir). Instrumen pengumpulan data sudah reliabel karena semua instrumen variabel penelitian memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,6.

Tingkat Kualitas Pelayanan

Penelitian dilakukan terhadap 96 orang responden, diketahui dimensi pelayanan dari aspek bukti fisik Rumah Sakit Tk IV Singaraja belum memiliki peralatan medis yang memadai, ruang tunggu masih perlu diperluas, serta tempat parkir yang belum memadai. Dari dimensi empati ternyata hanya satu pertanyaan

yang memperoleh skor rata-rata di atas 4,00 yaitu sikap dokter, perawat dan petugas sangat sopan dan ramah. Dimensi daya tanggap dari tiga pertanyaan hanya satu memperoleh skor rata-rata di atas 4,00 yaitu setelah pendaftaran pasien, secepatnya mendapatkan pelayanan dokter. Hal ini menunjukkan pelayanan dokter sudah baik. Keandalan dari tiga item pertanyaan, satu memperoleh skor rata-rata di atas 4,00 yaitu Dokter Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja telah memberikan hasil *dignose* yang tepat. Kualitas pelayanan dari dimensi jaminan, dari tiga pertanyaan ada satu item yang memperoleh skor rata-rata 4,09, yaitu dokter Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja yang selalu ada di tempat. Untuk pertanyaan yang memiliki skor rata-rata di bawah 4,00 menunjukkan memiliki kualitas yang masih harus ditingkatkan.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tingkat kepuasan pasien diukur dari kesan atas pelayanan di loket pendaftaran, ruang periksa, loket pengambilan obat dan loket pemberian informasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari empat item pertanyaan ternyata dua item memperoleh skor rata-rata di bawah 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa pasien belum memperoleh kesan yang menyenangkan, dan masih harus ditingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Untuk mengetahui derajat hubungan kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan bantuan program SPSS *for Windows* versi 16. Koefisien korelasi semua dimensi pelayanan ada pada interval 0,600 – 0,799 yang berarti ada hubungan yang positif dan kuat. Taraf signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi yang dipakai yaitu 0,05, sehingga dapat diketahui ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tk IV Singaraja. Semakin baik pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tk IV Singaraja. Secara simultan ada

hubungan yang positif dan kuat semua dimensi pelayanan; bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap, dengan koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,889.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tk IV Singaraja (Y) dengan model persamaan regresi linier berganda $= 2,113 + 0,247X_1 + 0,254X_2 + 0,271X_3 + 0,318X_4 + 0,087X_5$.

Tabel 2
Koefisien Regresi Dimensi Kualitas Pelayanan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.113	.788		2.682	.009
Bukti Fisik	.247	.087	.217	2.846	.005
Empati	.254	.083	.250	3.050	.003
Daya Tanggap	.271	.086	.237	3.173	.002
Keandalan	.318	.078	.268	4.093	.000
Jaminan	.087	.084	.083	1.032	.305

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Output SPSS 2014

Koefisien regresi bertanda positif ini berarti ada pengaruh positif (searah) kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Tk IV Singaraja. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tk IV Singaraja. Nilai determinasi 79,00%, yang berarti 79,00% perubahan yang terjadi pada kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tk IV Singaraja dapat dijelaskan oleh perubahan kualitas pelayanan yang ditinjau dari bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan sisanya sebesar 21,00% dipengaruhi oleh faktor lain seperti lingkungan sosial ekonomi keluarga. Hasil analisis t-test menunjukkan empat variabel bebas yaitu bukti fisik, empati, daya tanggap, dan keandalan memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari 1,986 yang berarti mempunyai pengaruh signifikan. Sedangkan variabel jaminan atau

kepastian mempunyai pengaruh yang tidak signifikan. Hasil analisis f-test, ternyata nilai F_{hitung} sebesar 67,879 lebih besar dari 2,32 (F_{tabel}), sehingga disimpulkan ada pengaruh secara simultan bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja.

Tabel 3
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	481.618	5	96.324	67.879	.000 ^a
Residual	127.715	90	1.419		
Total	609.333	95			

Berdasarkan uji asumsi klasik dengan hasil, data berdistribusi normal, tidak terjadi hubungan *multikolinieritas* antar variabel bebas, variabel kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagai variabel penjelas secara statistik tidak signifikan mempengaruhi residual maka variabel bebas tidak mengalami masalah *heteroskedastisitas*, uji *autokorelasi* dengan mempergunakan uji *Durbin-Waston* (*DW Test*) tidak dapat disimpulkan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja kepada pasien rawat inap dari hasil kuesioner diketahui berkualitas baik. Ada pengaruh secara parsial yang signifikan kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja. Ada pengaruh secara simultan yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja. Model persamaan regresi linier berganda yaitu
$$= 2,113 + 0,247X_1 + 0,254X_2 + 0,271X_3 + 0,318X_4 + 0,087X_5$$
. Nilai determinasi sebesar 79,00%.

Saran

Berdasarkan simpulan disarankan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Tingkat IV Singaraja untuk kualitas pelayanan kesehatan yang sudah baik untuk dapat dipertahankan, sebaiknya menyediakan ruang tunggu yang lebih memadai. Dimensi kualitas pelayanan yaitu kepastian ketersediaan obat di rumah sakit perlu ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*, Cetakan ketujuh, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Azwar, Azrul, H, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Ghozali, Iman, 2006. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hindryiotomo, S. 2001. *Pengaruh Positioning Periklanan Terhadap Ekuitas Merek Dalam Memunculkan Niat Beli Minyak Pelumas Otomotif "Mesran" Di Kota Semarang*
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta Bandung.