

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALANGAN

Maulida Noorsyva¹, Reno Affrian², Agus Surya Dharma³

Program Studi Administrasi Publik

Sekeloa Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: maulidanoorsyva@gmail.com

ABSTRAK

Pada RSUD Balangan peneliti menemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan kurang puas nya pasien terhadap pelayanan yang di berikan diantaranya adalah jam kedatangan dokter yang sering berubah-ubah. Keterlambatan kedatangan dokter menyebabkan para pasien menunggu sangat lama. Panjang nya antrian yang membuat pelayanan lambat. Kemudian adanya kesalahan dari petugas apotek dalam memberikan jumlah obat terhadap pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sumber data di ambil dari penarikan sampel secara accidental sampling yang berjumlah 98 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Balangan. Dapat dibuktikan t hitung sebesar 20,962 lebih besar dari t tabel ($df=N-2$) yaitu 1.660 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Balangan adalah 82% yang dapat dikatakan dengan kategori sangat kuat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

At Balangan Regional Hospital, researchers found several problems that caused patients to be less satisfied with the services provided, including the doctor's arrival times which often changed. Delays in the arrival of doctors caused patients to wait a very long time. The long queue makes service slow. Then there was an error by the pharmacy staff in giving the patient the amount of medicine. The aim of this research is to find out whether there is an influence of service quality on patient satisfaction and how much influence service quality has on patient satisfaction. The method used in this research is descriptive quantitative. The data collection techniques used are questionnaires, observation and documentation. The data source was taken from accidental sampling, totaling 98 people. The research results show that service quality has an influence on outpatient satisfaction at Balangan Regional Hospital. It can be proven that the t count of 20.962 is greater than the t table ($df=N-2$), namely 1,660 with a significance value of $0.000 < 0.05$, which shows that the service quality variable (X) has an influence on the patient satisfaction variable (Y). The influence of service quality on outpatient satisfaction at Balangan Hospital is 82%, which can be said to be in the very strong category.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat baik secara global maupun lokal, sehingga dalam hal memilih pelayanan membuat masyarakat lebih selektif salah satunya yaitu pelayanan kesehatan. Sehat merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat melakukan segala aktivitas dalam hidup dan kehidupannya, derajat kesehatan masyarakat antara lain dipengaruhi oleh tersedianya fasilitas kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah rumah sakit. Sebagai suatu instansi dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit harus memberikan pelayanan maksimal kepada pasien. Hal ini dapat terwujud apabila rumah sakit tersebut memiliki manajemen dan perencanaan yang baik yang didukung oleh sumber

daya manusia yang handal. Pada masa sekarang ini untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas banyak tantangan yang bakal dihadapi baik itu yang muncul dari dalam maupun luar negeri.

Pelayanan merupakan tugas utama yang harus dilaksanakan oleh sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan pada tatanan organisasi pemerintah. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang prima saat ini memaksa penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat. Masyarakat dengan banyak kebutuhannya selalu mencari kepuasan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, maka akan menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan dalam lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai kebutuhan dasar dalam memberikan pelayanan, pihak rumah sakit dituntut untuk mampu melaksanakan kegiatannya dengan penuh tanggung jawab, khususnya bagi tenaga medis maupun staf non medis dalam menjalankan tugasnya di lingkungan rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak akan pernah sempurna, karena setiap pasien adalah pribadi yang unik, sehingga pelayanan tidak selalu dapat memuaskan, karena kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sangat ditentukan oleh pelaksana pelayanan.

Rumah sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Rumah Sakit merupakan insitusi yang kompleks, dinamis dan kompetitif, padat modal, padat karya yang multi disiplin, serta padat teknologi dan dipengaruhi lingkungan yang selalu berubah. Rumah sakit secara konsisten tetap dituntut untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat.

Rumah sakit sebagai instansi yang bergerak dalam bidang kesehatan memberikan pelayanan kesehatan, harus memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat terutama pasien. Kualitas pelayanan di rumah sakit dapat dilihat dari sistem pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun staf non medis terhadap pasiennya. Selain rumah sakit yang menjadi pertimbangan masyarakat atau pasien, faktor lain yang menjadi pertimbangan pasien adalah kualitas tenaga medisnya.

Aspek kualitas pelayanan juga mempengaruhi intensi dari seorang pasien untuk berobat atau memilih rumah sakit. Masyarakat akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk pertunjukan pengobatan. Dengan demikian, para tenaga medis harus memberikan pelayanan yang lebih profesional dan komprehensif dalam menjalankan tugasnya secara terus menerus, dapat menjaga kontak baik dengan pasien maupun keluarga pasien, dengan pimpinan rumah sakit maupun dengan anggota tenaga medis lainnya. Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah

kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Balangan, peneliti menemukan beberapa permasalahan di antaranya : (1) Jam kedatangan dokter yang sering berubah-ubah. Keterlambatan kedatangan dokter menyebabkan para pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan; (2) Banyaknya pengunjung menyebabkan antrian yang panjang dan pelayanan yang lambat. Jumlah pengunjung yang banyak juga menyebabkan kursi tunggu yang tidak cukup untuk menampung pasien; (3) Kemudian adanya kesalahan dari petugas apotek dalam memberikan jumlah obat terhadap pasien. Kesalahan petugas apotek dalam memberikan jumlah obat yang diberikan bisa melibatkan situasi di mana pasien menerima dosis obat yang tidak sesuai dengan resep dokter atau harapan pasien. Seperti misalnya seorang pasien memiliki resep dari dokter untuk mengonsumsi antibiotik selama sepuluh hari. Petugas apotek memberikan pasien obat dengan jumlah yang kurang dari yang seharusnya. Sebagai hasilnya, pasien hanya menerima cukup obat untuk lima hari, bukan sepuluh hari sesuai dengan resep dokter. Hal tersebut menyebabkan pasien mengeluh karena obat yang diberikan habis sebelum waktunya. Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Balangan”.

METODE

Pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang datanya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual. Metode survei yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner. Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Balangan beralamat Jl. Lingkar Timur, No.KM.1.7, Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan, Kabupaten Balangan , Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71612.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah Balangan. Pada penelitian ini, populasi pasien RSUD Balangan pada bulan oktober 2023 berjumlah sebanyak 5653 pasien dengan jumlah 98 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, teknik Probability Sampling terbagi menjadi beberapa teknik, namun pada penelitian ini peneliti menggunakan Simple Random Sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasinya.

Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data dengan menggunakan uji normalitas, uji heteroskedastisitas,. Adapun uji hipotesis penelitian menggunakan uji regresi linear sederhana, uji parsial (uji t), dan koefisien determinan (R²).

PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini merupakan pengunjung atau pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Balangan yaitu sebanyak 98 orang. Adapun mayoritas responden pada penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan dan mayoritas responden berdasarkan usia adalah yang berusia dari 21-25 tahun. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis deskripsi terhadap jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa indikator diantaranya tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati) di dapatkan hasil persentase tingkat capaian responden (TCR) variabel kualitas pelayanan adalah 65,98% atau bisa disebut dengan kategori “Kurang Baik”. Adapun pada variabel kepuasan pasien yang terdiri dari beberapa indikator diantaranya kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan didapatkan hasil persentase tingkat capaian responden (TCR) kepuasan pasien adalah 66,03% atau dengan kategori “Kurang Baik”.

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner yang telah disebar kepada responden. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dari hasil uji validitas menggunakan IBM SPSS Statistics 27 terhadap 25 item pernyataan yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pasien (Y) menunjukkan semua item pernyataan dikatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Selain validitas dibutuhkan juga realibilitas yang mengacu pada konsistensi atau stabilitas alat ukur. Dari hasil uji realibilitas menggunakan IBM SPSS Statistics 27 terhadap variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) menunjukkan semua item pernyataan dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji asumsi klasik yang dilakukan berdasarkan hasil analisis menggunakan IBM SPSS Statistics data berdistribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk mengukur distribusi normal atau tidak dari data yang digunakan pada penelitian. Pengujian ini menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov. Selain itu dibutuhkan juga uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan IBM SPSS Statistics 27 diperoleh hasil bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil uji regresi linear sederhana digunakan untuk memperidiksi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) nilai signifikansi akan dibandingkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y dan sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Hasil uji regresi linear sederhana pada penelitian ini terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya model regresi linier memenuhi kategori linieritas.

Berdasarkan hasil uji T menggunakan IBM SPSS Statistics 27 diperoleh nilai signifikansi dari tabel coefficients sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan dari hasil t hitung diperoleh nilai sebesar 20,962 lebih besar dari nilai t tabel ($df=96$) yaitu 1,660. Besar nilai t tabel diperoleh dengan mencari nilai $df = N - 2 = 98 - 2 = 96$, dan dengan nilai taraf signifikansi 0,05 maka diperoleh nilai t tabel $N = 98$ ($df = 98 - 2 = 96$) yaitu 1.660. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Balangan. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian terdahulu yang digunakan peneliti yaitu penelitian dari Wulandari (2017) dan Juni Irayana M.Yusuf (2020) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Koefisien determinan (R^2) dilakukan dengan tujuan untuk mengukur seberapa besar persentase kemampuan variabel-variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Rentang nilai persentasi hasil uji koefisien determinan adalah berada pada rentang di atas nol persen sampai dengan dibawah 100%. Besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada penelitian ini adalah sebesar 82%, hal ini sesuai dengan perhitungan aplikasi IBM SPSS Statistic 27 yang mana hasil R square sebesar 0,821 dibulatkan 0,82.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Balangan. Berdasarkan nilai signifikansi yang di dapat dari tabel Anova yang berdasarkan dari hitungan SPSS adalah $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Besar nilai t tabel diperoleh dengan mencari nilai $df = N - 2 = 98 - 2 = 96$, dan nilai taraf signifikansi 0,05 maka taraf signifikansi $N = 98$ ($df = 98 - 2 = 96$) yaitu 1.660. Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil perhitungan t hitung sebesar 20,962 lebih besar dibandingkan dengan t tabel ($df=96$) yaitu 1,660 dengan taraf signifikan 0,05, jadi t hitung $>$ t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Jika nilai signifikansi $<$ 0,05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, dan jika nilai signifikansi $>$ 0,05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y, begitu juga dengan nilai t hitung dengan t tabel, jika nilai t hitung $>$ t tabel, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, dan jika nilai t hitung $<$ t tabel, artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Dari hasil yang telah didapatkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Balangan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Balangan dapat dikatakan sangat kuat. Hal ini terbukti berdasarkan hasil perhitungan dari aplikasi IBM SPSS Statistics 27. Dari 98 responden di dapatkan nilai korelasi sebesar 0,906 kemudian di dapatkan hasil dari koefisien determinan (R^2) sebesar 82%. Dari hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Balangan sebesar 82% dengan kategori sangat kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (1994) *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Handayany, G.N. (2020) 'Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien', *Media Nusa Creative*, p. 89. Available at: <http://www.mnccpublishing.layout@gmail.com>.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Istiqomah, D.A. (2017) 'HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (Studi kasus pembuatan e-KTP di Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro)', *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), pp. 727–733. Available at: <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1252>.
- Sugiyono, P.D. (2006) 'â€ œSTATISTIK untuk PENELITIAN, â€ œ', *CV ALFABETA Bandung*, p. 403. Available at: <https://adoc.pub/statistik-untuk-penelitian.html>.
- Yusuf, J.I.M. (2020) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh)', *Skripsi*, 11(98), pp. 1–7.